



© 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 KEPERCAYAAN DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *M-BANKING* SYARIAH PADA
MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS MASYARAKAT DKI
JAKARTA)**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:
FIRDHA TYANISA
1804411051

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2022**



© 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 KEPERCAYAAN DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *M-BANKING* SYARIAH PADA
MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS MASYARAKAT DKI
JAKARTA)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pada
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh :
FIRDHA TYANISA

1804411051

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2022**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Firdha Tyanisa

NIM : 1804411051

Tanda tangan :



Tanggal : 4 Agustus 2022

**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 mengemukakan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Firdha Tyanisa


NIM : 1804411051

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)

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

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

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Firdha Tyanisa
Nomor Induk Mahasiswa : 1804411051
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)

Disetujui oleh:

Pembimbing


Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201121018032001

Ketua Program Studi
D-IV Keuangan dan Perbankan Syariah


Ida Syafrida, S.E., M.Si.
NIP. 197602042005012001

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



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)” dapat tersusun hingga selesai sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta (PNJ).

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan;
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga bermanfaat bagi penulis;
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen program studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Jakarta;
6. Bapak Salim Puji Triwinarso dan Ibu Lilik Setyohastuti selaku orang tua penulis, serta kakak kandung penulis Sesa Ridhasyifa Ulya, yang senantiasa



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

mendoakan, memberikan dukungan baik secara materi dan non materi serta memberikan semangat tiada henti;

7. Rekan seperjuangan penulis yaitu Nanda, Ama, Jalpun, Repi, Manda dan Tasya. Terima kasih atas doa, dukungan dan kebersamaannya. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga tali persaudaraan diantara kita;
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekeliruan dan kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis atau pembaca, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 4 Agustus 2022
Penulis,


FIRDHA TYANISA
NIM. 1804411051

**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 mengemukakan 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 civitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firdha Tyanisa
NIM : 1804411051
Program Studi : D4 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 Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)”.

Dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia 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 : Jakarta

Pada tanggal : 4 Agustus 2022

Yang Menyatakan

Firdha Tyanisa



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

Firdha Tyanisa
Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19

ABSTRAK

Digitalisasi bergerak dengan sangat cepat dan digemari masyarakat. Mulai dari berkirim uang hingga berbelanja, semua dilakukan secara daring. Seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi secara *cashless*, penggunaan *digital banking* khususnya *mobile banking* turut mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah transaksi pada masa pandemi Covid-19 memberikan peluang terhadap meningkatnya pengguna *mobile banking* baik konvensional maupun syariah. Nasabah berharap dengan menggunakan layanan *m-banking* transaksi dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun. Namun masih ada keluhan-keluhan dari para nasabah terkait dengan layanan *m-banking* syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* syariah pada masa pandemi covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sebanyak 18 item pertanyaan yang dibagikan melalui *google form* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepercayaan dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah pada masa pandemi covid-19. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bank syariah dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Kata Kunci: Kepercayaan, *Service Quality*, Kepuasan, Nasabah



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

Firdha Tyanisa
Keuangan dan Perbankan Syariah

The Effect of Trust and Service Quality on Customer Satisfaction in Using the Sharia Mobile Banking During the Covid-19 Pandemic

ABSTRACT

Digitalized move by very quickly and liked by community. Such as transfer or shopping, all done online. In line with the needs of people in cashless transaction, the use of digital banking especially mobile banking also increased. Enhancement in the number of non cash transaction during covid-19 pandemic provide opportunities to an increase in mobile banking users both conventional or sharia bank. The expectation of using mobile banking service, the transaction can be done anywhere and anytime. However, there is still complains at the service of mobile banking. This research aims to analyze the effect of trust dan service quality on customer satisfaction in using the sharia mobile banking during the covid-19 pandemic. The method used in this research is quantitative. The data used in this research are primary data and secondary data. A total of 18 statement items were distributed via google form with a total of 100 respondents who were determined by the purposive sampling method. The results of the research using multiple linear regression test showed that trust and service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction in using sharia mobile banking during the covid-19 pandemic. The results of this research are expected to be useful for sharia bank in developing strategies to increase costumer satisfaction.

Keywords: Trust, Service, Quality, Customer, Satisfaction



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
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepercayaan (<i>E-Trust</i>).....	9
2.2 <i>Service Quality (E-Service Quality)</i>	10
2.3 Kepuasan (<i>E-Satisfaction</i>).....	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
2.6 Hipotesis	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	20
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.7	Metode Analisa Data	23
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	23
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	24
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.7.4	Uji Hipotesis.....	25
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Hasil Penelitian.....	27
4.1.1	Gambaran Umum Responden	27
4.1.2	Hasil Pengujian.....	31
4.2	Pembahasan	39
4.2.1	Analisis Pengaruh Kepercayaan Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah	39
4.2.2	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah	41
4.3	Implikasi Manajerial	42
BAB 5 PENUTUP.....		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		47

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Tingkat Kepercayaan Pemberian Data.....	3
Gambar 1.2 Persentase Rating Nasabah Pengguna <i>M-Banking</i> Syariah.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	36





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	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Pemeringkatan Skala Likert	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi M-Banking Yang Digunakan	30
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (Pre-Test)	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas (Pre-Test).....	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	36
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	37
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	38
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	53
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	63





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 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sudah memasuki tahun ketiga menghadapi pandemi Covid-19 terhitung sejak kasus pertama dikonfirmasi pada 2 Maret 2020. Berdasarkan laporan kasus Covid-19 per Maret 2022, Indonesia berada di peringkat ke-18 di dunia dan peringkat ke-7 di Asia Tenggara dengan hampir menyentuh angka enam juta kasus (www.Worldometers.com). Dampak dari pandemi ini dapat dirasakan pada seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam aspek perekonomian. Berdasarkan laporan pertumbuhan ekonomi Indonesia Triwulan IV-2021 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) No.14/02/Th. XXV, ekonomi Indonesia tahun 2021 tumbuh sebesar 3,69%, lebih tinggi dibanding capaian tahun 2020 yang mengalami kontraksi pertumbuhan sebesar 2,07% (Badan Pusat Statistik, 2022).

Pada tahun 2020, pemerintah mengambil langkah-langkah *extraordinary* dalam merespon pandemi Covid-19 dengan memberikan stimulus pada sektor ekonomi dan keuangan. Program Penanganan Pandemi Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (PC-PEN) diarahkan untuk memulihkan perekonomian nasional secara cepat dan responsif tidak hanya dari sisi produksi, namun juga konsumsi. Menjaga konsumsi berarti menjaga daya beli masyarakat, Melalui bantuan sosial, pemerintah mendorong daya beli masyarakat khususnya untuk kebutuhan sehari-hari (Kemenkeu, 2021). Salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah ialah Program Bantuan Sosial Tunai (BST) untuk masyarakat terdampak pandemi Covid-19 di seluruh Indonesia yang diberikan secara tunai maupun nontunai (*cashless*).

Memasuki masa pandemi, digitalisasi bergerak dengan sangat cepat dan digemari masyarakat. Mulai dari berkirim uang hingga berbelanja, semua dilakukan secara daring. Peluang yang dapat dimanfaatkan oleh bank dalam pengembangan *digital banking* adalah *trend cashless society* atau yang lebih sering disebut *Less Cash Society* (LCS). Menurut Abiba dan Indrarini (2021) LCS merupakan sebuah fenomena sosial yang terjadi di masyarakat yang cenderung mengurangi penggunaan uang tunai sebagai alat transaksi dan beralih

menggunakan elektronik (*e-money*). Berdasarkan laporan *Grab Social Impact Report 2018-2019*, volume transaksi nontunai masyarakat Indonesia berada di urutan ke-4 di kawasan Asia Tenggara. Jumlah transaksi nontunai paling banyak terjadi di Singapura yaitu sebesar 57%. Kemudian di urutan kedua dan ketiga ada Vietnam dan Malaysia dengan jumlah transaksi nontunai sebesar 11,5% dan 5%. Diposisi keempat, Indonesia setara dengan Filipina yaitu sebesar 4% (Kusnandar, 2019).

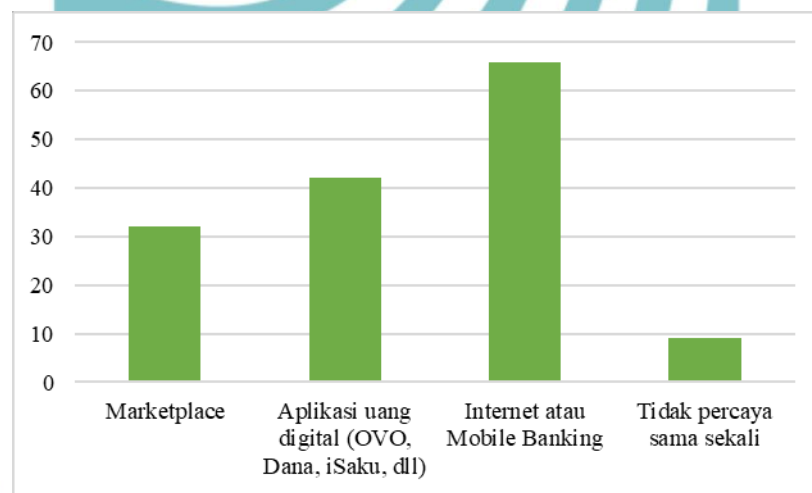
Pada awal tahun 2020, Ipsos Indonesia mengadakan survey “*The Next Cashless Society*” terhadap 1.000 responden yang tersebar di Indonesia, menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih menuju *cashless society*. Sebanyak 26% responden merasa yakin, aman dan nyaman dalam menggunakan pembayaran nontunai. Selanjutnya sebanyak 25% responden memiliki pengalaman menyenangkan dan menikmati dalam menggunakan *cashless*. Kemudian sebanyak 19% responden menggunakan transaksi non tunai karena efisiensi dan dapat mengontrol pengeluaran. Sebanyak 11% responden merupakan pengguna baru dan memilih transaksi nontunai untuk mendapatkan keuntungan (Ipsos, 2020).

Seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi secara *cashless* atau non tunai, penggunaan *digital banking* turut mengalami peningkatan. Hasil dari tinjauan kebijakan moneter Juni 2021 oleh Bank Indonesia, transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh sejalan dengan meningkatnya akseptasi dan preferensi masyarakat untuk berbelanja daring, perluasan pembayaran digital dan akselerasi *digital banking*. Pertumbuhan tersebut tercermin dari nilai transaksi uang elektronik (*e-money*) pada Mei 2021 sebesar Rp23,7 triliun, atau meningkat 57,38% (yoy). Volume transaksi *digital banking* juga mengalami peningkatan sebesar 56,49% (yoy) mencapai 601,2 juta transaksi dengan nilai transaksi yang tumbuh sebesar 66,41% (yoy) sebesar Rp3.117,4 triliun (Bank Indonesia, 2021). Peningkatan jumlah transaksi nontunai pada masa pandemi Covid-19 memberikan peluang terhadap meningkatnya pengguna *digital banking* baik konvensional maupun syariah. Namun beberapa masalah dalam penggunaan layanan digital yang kerap terjadi memicu kekhawatiran nasabah.

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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Contoh kasus pada Bank BNI Syariah yang menjadi korban *skimming* pada Desember 2020 dengan kasus hilangnya uang nasabah sebesar Rp 20.000.000,00 yang membuat pihak BNI Syariah harus menanggung kerugian dengan mengembalikan 100% uang nasabah yang hilang karena kasus tersebut bukan kesalahan nasabah. Hal ini yang menjadi kekhawatiran utama bagi nasabah sehingga bank harus meningkatkan sistem keamanan dan mengedukasi nasabah tentang potensi bahaya untuk meminimalkan kekhawatiran dan menciptakan rasa percaya terhadap penyedia jasa *digital banking*. Pada Gambar 1.1, hasil dari riset yang dilakukan oleh *Institute of Social Economic Digital* (ISED) di tahun 2020 terhadap 273 orang responden yang tersebar di 24 provinsi di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap internet atau *m-banking* terbilang baik yaitu sebesar 66% (Aditya dan Rahmawaty, 2020).



Gambar 1.1 Persentase Tingkat Kepercayaan Pemberian Data
Sumber: Institute of Sosial Economic Digital (2020), data diolah 2022

Dari survey yang dilakukan oleh ISED di tahun 2020 tentang kepercayaan masyarakat kepada *m-banking*, dapat terlihat dampaknya pada hasil survey yang dilakukan oleh Jenius di tahun 2021 terhadap 567 responden dengan digital *savvy* (konsumen yang hidup dalam dunia digital) berusia 24-40 tahun menunjukkan pengguna *m-banking* meningkat jika dibandingkan dengan pengguna layanan *e-banking* lainnya. Diketahui pada awal pandemi, pengguna layanan *mobile banking* sebesar 71%, lalu mengalami peningkatan menjadi 83% di tahun 2021. Pengguna *internet banking* di awal pandemi sebesar 32%, juga

Hak Cipta :

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

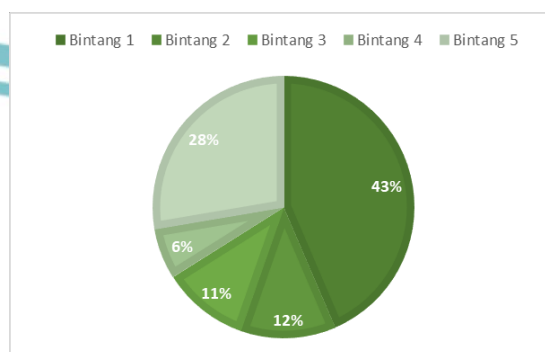
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

meningkat menjadi 34%. Selanjutnya, pengguna *Automated Teller Machine* (ATM) pada awal pandemi sebesar 45% mengalami penurunan menjadi 25%. Pengguna *Cash Deposit Machine* (CDM) dan transaksi melalui *teller* mengalami penurunan, yakni masing-masing dari 17% turun menjadi 12% dan 7% turun menjadi 3% (Lavinda, 2021). Pertumbuhan pengguna layanan *m-banking* menunjukkan bahwa industri perbankan di Indonesia baik konvensional maupun syariah mampu menangkap pergeseran pola hidup masyarakat selama pandemi di mana usaha bank berkembang dan biaya transaksi berkurang.

Harapan dalam menggunakan layanan *m-banking*, nasabah dapat menghemat waktu serta dapat melakukan transaksi di manapun dan kapan pun. Namun tidak jarang nasabah merasakan bahwa transaksi nontunai lebih menyulitkan dibanding dengan transaksi secara tunai. Beberapa bank masih memiliki kekurangan di aspek kualitas pelayanan atau *service quality*. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya keluhan-keluhan dari para nasabah terkait dengan layanan *m-banking* syariah. Keluhan-keluhan nasabah tersebut salah satunya dapat dilihat dari kolom *review* beberapa aplikasi *m-banking* perbankan syariah. Keluhan nasabah cukup beragam, mulai dari *User Interface* (UI) yang tidak *user friendly*, sering terjadi *error* saat mengakses aplikasi, hingga kendala dalam melakukan *top up*. Selain itu, kualitas pelayanan *m-banking* yang belum optimal dapat dilihat juga dari *rating* dan *reviews* nasabah pada aplikasi *m-banking* yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah. Bintang 1 merupakan *rating* dengan tingkatan yang paling rendah dan bintang 5 merupakan *rating* dengan tingkatan yang paling tinggi. *Rating* nasabah tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Persentase Rating Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah

Sumber: *App Store* (2022), data diolah 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tantangan yang dialami bank syariah terkait persaingan mutu layanan menuntut pelaku bisnis pada sektor ini untuk terus berinovasi agar dapat berkompetisi dengan kompetitornya. Komisi Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) melaporkan DKI Jakarta memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan sector ekonomi dan keuangan syariah. Di mana selain sebagai ibu kota negara Indonesia, kegiatan perekonomian juga berpusat di DKI Jakarta di mana 70% terjadinya pusat peredaran uang secara nasional dengan penduduk sebanyak 11 juta jiwa yang 84% beragama Islam atau muslim. Tercatat peningkatan pangsa industri perbankan syariah yaitu Bank Unit Syariah (BUS) di DKI Jakarta dari 79,6% pada tahun 2018 naik menjadi 80,2% ditahun 2019 (Komisi Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2020).

Dalam penelitian sebelumnya tentang kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dapat ditarik kesimpulannya bahwa hasil pengujian *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Budiman, Yulianto, dan Saifi, 2020). Dalam penelitian yang dilakukan Nawangsari dan Putri (2020), menyatakan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BNI *Mobile Banking*. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa kepercayaan dan kualitas layanan dapat menciptakan rasa puas bagi nasabah pengguna *m-banking*. Maka peneliti menyimpulkan untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *M-Banking* Syariah pada masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus masyarakat DKI Jakarta)”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Adanya permasalahan kepercayaan, di mana tingkat kepercayaan nasabah dalam memberikan data kepada *m-banking* sebesar 66% terbilang baik. Namun beberapa masalah dalam penggunaan layanan *digital* yang kerap terjadi memicu kekhawatiran nasabah.

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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



2. Adanya permasalahan *service quality*, di mana masih terdapat kendala pada aplikasi *m-banking* seperti *User Interface* (UI) yang tidak *user friendly*, sering terjadi *error* saat mengakses aplikasi, serta kendala dalam melakukan *top up*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pengguna *m-banking* syariah pada masa pandemi covid-19 (studi kasus masyarakat DKI Jakarta)?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *m-banking* syariah pada masa pandemi covid-19 (studi kasus masyarakat DKI Jakarta)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *m-banking* syariah pada masa Pandemi Covid-19 (studi kasus masyarakat DKI Jakarta).
2. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *m-banking* syariah pada masa Pandemi Covid-19 (studi kasus masyarakat DKI Jakarta).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian dapat menjadi acuan referensi pada bidang pemasaran yang berhubungan dengan kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *m-banking* syariah, serta dapat digunakan menambah pengetahuan dan wawasan serta bisa menjadi motivasi untuk dilakukannya penelitian di masa yang akan datang.

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



- a. Penelitian ini diharap mampu menjadi dasar pertimbangan untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat produk dan urgensi penggunaan *m-banking* syariah.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi sistem *m-banking* syariah sehingga jumlah pengguna dapat meningkat.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari enam sub bab, yaitu dimulai dari latar belakang yang menjelaskan penyebab timbulnya masalah, rumusan masalah penelitian yang menjabarkan awal permasalahan, pertanyaan penelitian sebagai acuan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti, tujuan penelitian terutama untuk dijadikan syarat syarat kelulusan dan dapat dijadikan referensi agar dapat dikembangkan di penelitian berikutnya, manfaat penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan yang menggambarkan kerangka pembahasan antar bab yang berhubungan dan berkait satu dengan yang lain.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari empat sub bab yaitu landasan teori yang berisikan teori-teori yang mendukung penelitian. Subbab penelitian terdahulu berisikan hasil penelitian terdahulu dengan topik dan metode sejenis. Sub bab kerangka berpikir menggambarkan konsep dari penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengambilan data penelitian dan metode analisis penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang dilakukan berupa pembahasan analisis deskriptif dari data yang telah diperoleh dan diolah sebelumnya beserta analisis hubungan variabel. Penyajian hasil penelitian

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



berupa teks, tabel, dan gambar. Uraian pembahasan merupakan penafsiran dari peneliti yang sama atau tidak sama dengan hasil penelitian sebelumnya.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan yang dijabarkan dan dijadikan jawaban dari pertanyaan penelitian. Peneliti menguraikan saran-saran yang dianggap perlu mengenai penelitian ini. Peneliti juga menyampaikan kekurangan dalam penelitian ini untuk melengkapi penelitian di masa depan.

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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* pada masa pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu responden bersedia menerima risiko ketika melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking*.
2. Variabel *service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu responden merasa bank menangani keluhan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan segera.

5.2 Saran

Bagi bank syariah disarankan agar memperhatikan faktor *service quality* dalam menentukan strategi dengan lebih memperhatikan saran yang diberikan oleh pelanggan dan cepat tanggap dengan keluhan yang diajukan oleh pelanggan, seperti *costumer service* yang tersedia selama 24 jam untuk membantu dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan sehingga kedepannya bank dapat menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan *service quality* dari perusahaan dan tetap mempertahankan faktor kepercayaan dengan memberi berbagai bentuk keamanan dalam melakukan transaksi, seperti adanya verifikasi ketika pelanggan menggunakan *mobile banking* untuk top up yang selanjutnya digunakan berbelanja secara online dan tetap menjaga privasi pelanggan yang dapat meningkatkan kepercayaan. Bagi penelitian mendatang disarankan untuk menambah variabel lain seperti citra bank, kemudahan penggunaan, yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.





DAFTAR PUSTAKA

- Abiba, R. W., & Indrarini, R. (2021). Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Berbasis Server Sebagai Alat Transaksi terhadap Penciptaan Gerakan Less Cash Society Pada Generasi Milenial di Surabaya. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 4(1), 196-206.
- Aditya, G.R., & Rahmawaty, U.F.R. (2020). Survey Pemerataan, Pemanfaatan dan Keamanan Digital. <https://ised-id.org/wp-content/uploads/2020/11/Survey-Pemerataan-Pemanfaatan-dan-Keamanaan.pdf>
- Anggraeni, N. M. S., & Yasa, N. N. K. (2012). E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16(2).
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2021 No.14/02/Th. XXV, 7 Februari 2022*. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/02/07/1911/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2021-tumbuh-5-02-persen--y-on-y-.html> diakses pada 21 Maret 2022 pukul 12.27 WIB
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Bank Indonesia. (2021), Tinjauan Kebijakan Moneter Juni 2021. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Tinjauan-Kebijakan-Moneter-Juni-2021.aspx> diakses pada 24 Maret 2022 pukul 22.01 WIB
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Ipsos. (2020). *Ipsos Marketing Summit: Indonesia The Next Cashless Society*. <https://www.ipsos.com/en-id/ipsos-marketing-summit-indonesia-next-cashless-society> diakses pada 25 Maret 2022 pukul 23.22 WIB

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



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

Kartono, R. A., & Halilah, I. (2019, August). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi pada Seller di Bukalapak). In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 10, No. 1, pp. 1204-1213).

Kementerian Keuangan. (2021). *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2020 di Atas Rata-Rata Negara di Asia Tenggara*. [https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-pertumbuhan-ekonomi-indonesia-tahun-2020-di-atas-rata-rata-negara-di-asia-tenggara/#:~:text=%E2%80%9CIndonesia%20mengalami%20kontraksi%20ekonomi%20tahun,Kamis%20\(15%2F07\)](https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-pertumbuhan-ekonomi-indonesia-tahun-2020-di-atas-rata-rata-negara-di-asia-tenggara/#:~:text=%E2%80%9CIndonesia%20mengalami%20kontraksi%20ekonomi%20tahun,Kamis%20(15%2F07)) diakses pada 24 Maret 2022 pukul 21.11 WIB

Kementerian Keuangan. (2021). *Program PEN (Pemulihan Ekonomi Nasional)*. https://www.kemenkeu.go.id/media/15366/photostory_pen_demandside.pdf diakses pada 23 Maret 2022 pukul 09.46 WIB

Komisi Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah. (2020). *Laporan Ekonomi Syariah Daerah*.

Kusnandar, V.B. (2019). *Transaksi Nontunai di Indonesia Masih Tertinggal di ASEAN*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/17/transaksi-nontunai-di-indonesia-masih-tertinggal-di-asean> diakses pada 25 Maret 2022 pukul 22.34 WIB

Lavinda. (2021). *Survey Jenius Terhadap Responden Digital Savvy*. <https://katadata.co.id/lavinda/finansial/607949d3cddec/studi-jenius-sebut-transaksi-via-digital-naik-selama-pandemi-covid-19> diakses pada 25 Maret 2022 pukul 23.12 WIB

Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc Semarang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2), 419-441.

Maryuliana, M., Subroto, I. M. I., & Haviana, S. F. C. (2016). Sistem informasi angket pengukuran skala kebutuhan materi pembelajaran tambahan sebagai pendukung pengambilan keputusan di sekolah menengah atas



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

menggunakan skala likert. *TRANSISTOR Elektro dan Informatika*, 1(1), 1-12.

Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1).

Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55-63.

Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.

Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43-56.

Rintasari, D., & Farida, N. (2020). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 539-547.

Sugiarto, I. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, quality & satisfaction* (Ed. ke-3). Yogyakarta: Andi.

Wijaya, C. H. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PRICE TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA TOKOPEDIA. *Agora*, 9(1).

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, qfd, dan kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian* . Jakarta: Indeks.

Worldometers. (2022). *Reported Cases and Deaths by Country or Territory*. <https://www.worldometers.info/coronavirus/#countries> diakses pada 21 Maret 2022 pukul 12.27 WIB



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





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 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepercayaan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19

Assalamualaikum Wr. Wb.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Perkenalkan, saya Firdha Tyanisa, mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta, program studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Dalam rangka menyelesaikan studi, saya memohon kepada bapak/ibu/saudara/i untuk turut membantu dalam pengambilan data penelitian saya mengenai "Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)" dengan mengisi kuesioner ini. Adapun kriteria yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Nasabah bank syariah
2. Menggunakan layanan mobile banking
3. Berdomisili di DKI Jakarta

Data yang bapak/ibu/saudara/i berikan tidak akan tersebar secara bebas dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Saya berharap kuesioner ini dapat diisi dengan sejujur-jujurnya dan tanpa dipengaruhi oleh siapapun.

Saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Firdha Tyanisa (firdha.tyanisa.ak18@mhs.w.pnj.ac.id)



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

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat pada pilihan yang disediakan, di mana:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)

A. Identitas Responden

Nama	
Email	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 17-25 tahun <input type="radio"/> 26-35 tahun <input type="radio"/> 36-45 tahun <input type="radio"/> 46-55 tahun <input type="radio"/> > 55 tahun
Domisili	<input type="radio"/> Jakarta Timur <input type="radio"/> Jakarta Utara <input type="radio"/> Jakarta Selatan <input type="radio"/> Jakarta Barat <input type="radio"/> Jakarta Pusat <input type="radio"/> Kepulauan Seribu
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pekerja/Karyawan <input type="radio"/> Wirausahawan <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Lainnya
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SD/Sederajat



© 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

	<ul style="list-style-type: none"> ○ SMP/Sederajat ○ SMA/SMK/Sederajat ○ Diploma (D1, D2, D3 & D4) ○ Sarjana (S1, S2, S3) ○ Lainnya
Aplikasi <i>M-Banking</i> yang Digunakan	<ul style="list-style-type: none"> ○ BCA Syariah Mobile (Bank Central Asia Syariah) ○ Muamalat Din (Bank Muamalat) ○ M-Syariah (Bank Mega Syariah) ○ BSI Mobile (Bank Syariah Indonesia) ○ Mobile Maslahah (Bank Jabar Banten Syariah) ○ Aladin Bank (Bank Aladin Syariah)

B. Kepercayaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya <i>m-banking</i> memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah					
2	Saya percaya <i>m-banking</i> dilengkapi dengan berbagai metode transaksi					
3	Saya percaya bank akan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi dalam transaksi di <i>m-banking</i>					
4	Saya percaya bank melindungi informasi pribadi nasabah terkait dengan penggunaan <i>m-banking</i>					
5	Saya bersedia menerima resiko ketika melakukan transaksi dengan menggunakan <i>m-banking</i>					



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

C. Service Quality

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	<i>M-banking</i> mudah untuk di akses					
2	<i>M-banking</i> melindungi informasi dan transaksi pribadi saya					
3	<i>M-banking</i> menyediakan kontak (telepon, email, dan lain-lain) yang terhubung langsung dengan pihak bank untuk mengatasi keluhan transaksi saya					
4	Bank menangani masalah atau keluhan saya dalam menggunakan <i>m-banking</i> dengan segera					
5	Bank menawarkan ganti rugi jika pelayanan <i>m-banking</i> tidak sesuai					

D. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas menggunakan waktu saya untuk bertransaksi dengan <i>m-banking</i>					
2	Saya merasa puas dengan pengalaman menyenangkan menggunakan <i>m-banking</i>					
3	Saya merasa puas kinerja <i>m-banking</i> sesuai dengan yang diharapkan					
4	Saya merasa puas dan senang telah memilih layanan <i>m-banking</i> dibandingkan yang lain					
5	Saya merasa puas dengan berbagai fitur yang disediakan dalam layanan <i>m-banking</i>					
6	Saya merasa puas <i>m-banking</i> melindungi privasi saya dengan baik (misal: aktivitas transaksi, dan lain-lain)					
7	Saya merasa puas terhadap keamanan transaksi dengan <i>m-banking</i>					



© 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	Saya merasa puas atas <i>feedback</i> layanan <i>m-banking</i> (misal: konfirmasi email atas transaksi nasabah, dan lain-lain)						
---	--	--	--	--	--	--	--





Lampiran 2 Jawaban Responden

Respo nden	Kepercayaa n					To tal	Service Quality					To tal	Kepuasan Nasabah								To tal
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	2	20	4	5	5	4	5	4	5	5	37
2	4	3	4	3	2	16	4	3	4	4	3	18	4	3	5	3	4	4	3	4	30
3	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	3	3	3	17	4	3	4	2	3	16	4	4	3	4	4	4	4	4	31
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	4	5	5	3	22	4	5	5	4	3	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	5	5	35
14	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	2	20	4	4	4	5	4	4	4	3	32
16	5	5	5	4	1	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	3	3	4	30
17	4	3	5	3	2	17	5	4	4	5	3	21	5	5	4	3	5	3	5	4	34
18	4	4	3	4	2	17	4	3	3	3	3	16	3	5	3	4	3	4	3	4	29
19	4	4	3	5	4	20	5	5	4	3	3	20	4	4	4	4	4	4	5	4	33
20	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	4	4	3	4	29
21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	3	4	2	19	5	4	2	2	1	14	5	4	4	5	3	5	3	2	31
23	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	3	19	5	5	5	4	5	4	4	4	36
24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	5	4	5	39
25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	2	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	4	5	3	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	5	5	5	39
27	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	5	5	4	4	4	22	5	5	3	3	3	19	4	4	4	5	5	5	5	5	37
29	3	4	5	5	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	4	4	4	35
30	4	3	3	4	2	16	4	4	3	5	4	20	4	3	5	3	5	4	4	3	31
31	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	5	33
33	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	4	4	4	31
34	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	5	4	3	2	2	16	4	5	4	3	1	17	5	3	5	4	5	4	3	4	33

- 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



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

37	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	5	5	35
38	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	3	22	4	4	5	5	4	4	4	5	35
39	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	3	20	5	5	4	4	4	4	4	5	35
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	3	3	5	2	18	5	5	3	2	3	18	5	5	4	4	4	4	4	3	33
42	4	4	5	5	4	22	5	3	5	5	2	20	5	5	5	4	5	3	4	5	36
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	4	4	4	30
46	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	3	3	2	4	2	14	4	2	3	4	3	16	3	4	2	4	3	3	3	3	25
48	5	5	4	4	4	22	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	3	4	31
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	4	2	5	1	3	15	3	3	3	2	5	16	2	1	4	5	3	4	2	5	26
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	4	4	4	33
52	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	5	5	5	39
53	4	3	2	4	1	14	3	4	3	3	2	15	3	4	3	5	4	3	3	3	28
54	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	3	2	3	4	2	14	3	4	2	2	2	13	3	3	2	4	2	3	3	4	24
56	5	4	3	5	4	21	5	4	3	5	3	20	5	5	4	4	3	5	4	4	34
57	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	5	5	5	39
58	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	3	4	4	4	1	16	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	5	4	3	4	1	17	5	3	4	2	4	18	5	5	5	4	5	2	5	3	34
61	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	3	21	5	5	4	4	5	5	5	4	37
62	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	4	5	5	38
64	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	4	4	3	2	18	5	5	3	2	4	19	4	4	4	5	3	5	5	4	34
66	5	5	4	4	2	20	5	4	5	4	1	19	5	5	4	4	4	4	4	5	35
67	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	4	5	5	35
69	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	3	21	5	5	4	4	4	4	4	4	34
71	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	4	5	5	5	39
72	4	5	3	3	3	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	4	5	4	34
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40



© 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

77	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	32
79	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	5	5	39
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
81	4	3	3	4	4	18	5	4	4	4	3	20	5	5	5	5	4	3	3	34
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	40
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
84	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	3	22	5	5	5	5	4	5	4	37
85	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	5	5	39
89	4	4	3	4	3	18	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
92	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	4	5	36
93	5	4	4	3	1	17	5	4	4	3	2	18	4	5	3	4	2	3	3	26
94	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
95	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	3	5	5	36
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
97	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	40
98	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40
99	5	5	4	5	4	23	5	3	3	4	5	20	5	5	4	4	4	4	4	34
100	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	2	17	3	3	5	4	2	4	4	27

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X₁)

		Correlations					
		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_TOTAL
K_1	Pearson Correlation	1	.543**	.504**	.388**	.359**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K_2	Pearson Correlation	.543**	1	.458**	.529**	.542**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K_3	Pearson Correlation	.504**	.458**	1	.422**	.564**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K_4	Pearson Correlation	.388**	.529**	.422**	1	.552**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K_5	Pearson Correlation	.359**	.542**	.564**	.552**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
K_TOTAL	Pearson Correlation	.675**	.781**	.771**	.753**	.839**	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. Hasil Uji Validitas Service Quality (X₂)

		Correlations					
		SQ_1	SQ_2	SQ_3	SQ_4	SQ_5	SQ_TOTAL
SQ_1	Pearson Correlation	1	.480**	.429**	.420**	.250*	.644**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100

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



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

SQ_2	Pearson	.480**	1	.511**	.400**	.283**	.687**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ_3	Pearson	.429**	.511**	1	.656**	.361**	.792**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ_4	Pearson	.420**	.400**	.656**	1	.455**	.816**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ_5	Pearson	.250*	.283**	.361**	.455**	1	.710**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.012	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ_TOTAL	Pearson	.644**	.687**	.792**	.816**	.710**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.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. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		KPS_1	KPS_2	KPS_3	KPS_4	KPS_5	KPS_6	KPS_7	KPS_8	KPS_TOTAL
KPS_1	Pearson	1	.741**	.677**	.440**	.635**	.543**	.634**	.458**	.820**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_2	Pearson	.741**	1	.400**	.415**	.449**	.431**	.599**	.394**	.707**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100



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

KPS_3	Pearson Correlation	.677**	.400**	1	.549**	.663**	.548**	.592**	.511**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_4	Pearson Correlation	.440**	.415**	.549**	1	.400**	.680**	.485**	.540**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_5	Pearson Correlation	.635**	.449**	.663**	.400**	1	.448**	.690**	.649**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_6	Pearson Correlation	.543**	.431**	.548**	.680**	.448**	1	.623**	.617**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_7	Pearson Correlation	.634**	.599**	.592**	.485**	.690**	.623**	1	.616**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_8	Pearson Correlation	.458**	.394**	.511**	.540**	.649**	.617**	.616**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KPS_TOTAL	Pearson Correlation	.820**	.707**	.793**	.710**	.801**	.779**	.846**	.774**	1



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

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

2. Hasil Uji Reliabilitas Service Quality (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	8



Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80276458
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.065
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

B. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.292	1.347		4.670	.000		
	Kepercayaan	.737	.107	.526	6.862	.000	.293	3.416
	Service Quality	.635	.115	.425	5.535	.000	.293	3.416

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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



Hak Cipta :

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

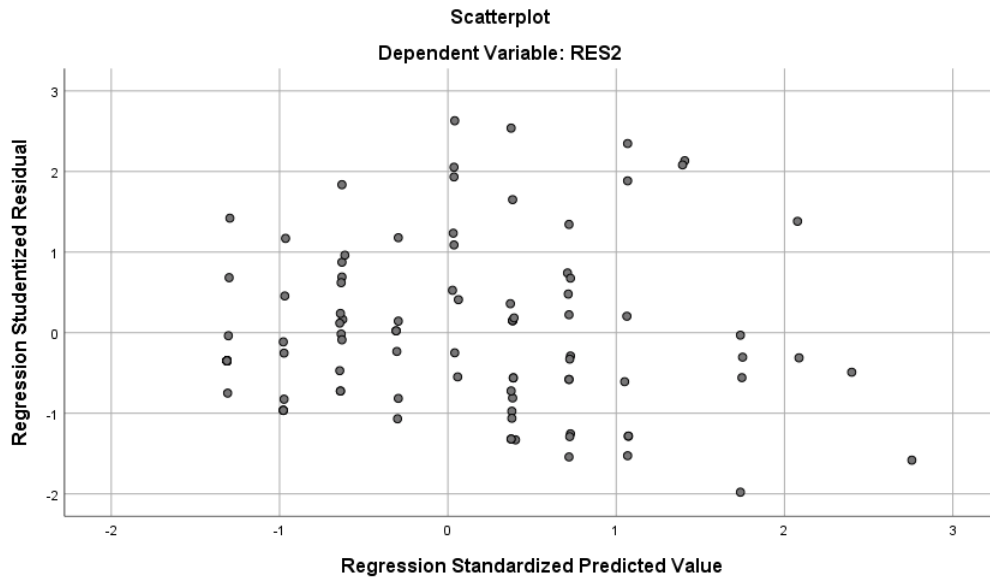
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

C. Hasil Uji Heterokedastisitas

1. Grafik Scatterplot



2. Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.073	.775		5.254	.000
	Kepercayaan	-.002	.062	-.005	-.026	.979
	Service Quality	-.124	.066	-.332	-1.878	.063

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.292		4.670	.000
	Kepercayaan	.737	.526	6.862	.000
	Service Quality	.635	.425	5.535	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



- 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 6 Hasil Uji Hipotesis

A. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.292	1.347		4.670	.000
	Kepercayaan	.737	.107	.526	6.862	.000
	Service Quality	.635	.115	.425	5.535	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

B. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.833	.830	1.821

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Kepercayaan

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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA