



© 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 KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN BANK RIAU KEPRI SYARIAH *MOBILE***



Disusun Oleh:
NOVA RISMA DEWI
NIM. 2104421009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
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 KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BANK RIAU KEPRI SYARIAH *MOBILE*



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
Disusun Oleh:
NOVA RISMA DEWI
NIM. 2104421009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
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 : Nova Risma Dewi

NIM : 2104421009

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan 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 Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 14 Juli 2025

Nova Risma Dewi
NIM. 2104421009

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 : Nova Risma Dewi
NIM : 2104421009
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Bank Riau Kepri Syariah *Mobile*

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 Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H. ()

Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 01 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 Penyusun : Nova Risma Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421009
Jurusan/Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Bank Riau Kepri Syariah *Mobile*

Disetujui Oleh Pembimbing

Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.
NIP. 198612062014042001

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M
NIP. 196510051997021001



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Brk Syariah *Mobile*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, di Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan beberapa ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E.,M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E.,M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, selaku Ketua Jurusan Akuntansi
3. Bapak Heri Abrianto, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan,
4. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan serta pengawasan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini,
5. Ibu Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan, serta arahan yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan,
7. Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Rohayati dan Bapak Muhammad Basri yang senantiasa selalu mendo'akan penulis, memberikan semangat kepada penulis, dan dukungan serta bantuan baik dalam bentuk moril maupun materil kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
8. Adik-adik dan keponakan tercinta penulis , Rafly Kurniawan, Abizar Algi Fahri, Gibran Prayugo, dan Arsakha Virendra Safwan terima kasih atas



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

kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang,

9. Keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya terima kasih sudah memberikan motivasi, dorongan serta do'a yang selalu mereka berikan hingga penulis mampu menyelesaikan segala tugas yang penulis lakukan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
10. Seluruh teman-teman prodi BKT 2021 terutama kelas A yang menemani penulis selama perkuliahan,
11. Sahabat kumper penulis yang menemani sepanjang proses penulisan skripsi ini, terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama empat tahun terakhir ini
12. Semua pihak yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Dan terakhir penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada inisial MRS yang sudah senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, dan selalu menemani penulis sehingga skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena adanya keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya yang akan menyusun skripsi.

Depok, 14 Juli 2025

Nova Risma Dewi

NIM. 2104421009



© 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 mengumunkan 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 dibawah ini :

Nama : Nova Risma Dewi

NIM : 2104421009

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

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 KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN BRK SYARIAH MOBILE”**

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

Pada Tanggal : 14 Juli 2025

Yang Menyatakan

Nova Risma Dewi



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

Nova Risma Dewi

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Bank Riau Kepri Syariah *Mobile*

ABSTRACT

Pesatnya pertumbuhan penggunaan aplikasi perbankan digital turut diiringi oleh munculnya berbagai keluhan nasabah, khususnya terkait gangguan layanan, kepercayaan terhadap sistem, serta aspek keamanan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRK Syariah *Mobile*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden nasabah BRK Syariah yang tersebar di seluruh kota dan kabupaten Kepulauan Riau, serta yang berdomisili di luar provinsi Kepulauan Riau. Data ini kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, ketiga variabel independen kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari analisis diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 68.3%, yang berarti sebagian besar tingkat kepuasan nasabah dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 31.7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan mutu layanan, transparansi, dan perlindungan data untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna aplikasi BRK Syariah *Mobile* ke depannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, BRK Syariah *Mobile*.



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

Nova Risma Dewi

Keuangan dan Perbankan

The Influence of Service Quality, Trust, and Security on Customer Satisfaction Using Bank Riau Kepri Syariah Mobile

ABSTRACT

The rapid growth in the use of digital banking applications is also accompanied by the emergence of various customer complaints, especially related to service disruptions, trust in the system, and aspects of data security. This study aims to measure the extent to which service quality, trust, and security affect customer satisfaction in using the BRK Syariah Mobile application. The method used is a quantitative approach with descriptive analysis techniques. Data was obtained through distributing questionnaires to 110 BRK Syariah customer respondents spread across all Riau Islands cities and regencies, as well as those domiciled outside the Riau Islands province. This data was then analyzed using multiple linear regression. The results showed that partially and simultaneously, the three independent variables of service quality, trust, and security had a positive and significant effect on customer satisfaction. From the analysis, the coefficient of determination is 68.3%, which means that most of the customer satisfaction level is explained by these three variables, while the remaining 31.7% is influenced by other factors outside this study. These findings emphasize the importance of improving service quality, transparency, and data protection to maintain and increase the satisfaction and loyalty of BRK Syariah Mobile application users in the future.

Keywords: *Service Quality, Trust, Security, Customer Satisfaction, BRK Syariah Mobile*



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teknologi Informasi.....	14
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Kepercayaan.....	23
2.1.5 Keamanan	25
2.1.6 Kepuasan Nasabah	27
2.1.7 Bank Syariah.....	28
2.1.8 BRK Syariah <i>Mobile</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39



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 III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Objek Penelitian	40
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	42
3.6 Variabel Penelitian dan Variabel Operasional	44
3.6.1 Variabel Penelitian	44
3.6.2 Variabel Operasional.....	44
3.7 Metode Analisa Data	48
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	49
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.6.4 Uji Hipotesis	53
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Analisis Profil Responden.....	55
4.2 Analisis Data Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.3 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1 Uji Normalitas.....	62
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.5 Uji Hipotesis.....	68
4.5.1 Uji t (Parsial).....	68
4.5.2 Uji F (Simultan).....	70
4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72



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

4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BRK Syariah <i>Mobile</i>	73
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BRK Syariah <i>Mobile</i>	73
4.7.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BRK Syariah <i>Mobile</i>	74
4.7.4 Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BRK Syariah <i>Mobile</i>	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

**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 TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah User BRKS <i>Mobile</i> di indonesia.....	4
Tabel 1.2 Review Pengguna BRKS di Playstore	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	43
Tabel 3.2 Variabel Operasional	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas One-Sample KS	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser.....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan)	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

**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 Data Pengguna Internet Di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Aplikasi BRK Syariah Mobile	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Gambar 4.5 Kategori Respondek Berdasarkan Domisili	59
Gambar 4.6 Grafik Normal Probability Plot.....	62
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	63
Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot Uji Heterkedastisitas	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Identitas Responden.....	84
Lampiran 3. Indikator Pertanyaan Penelitian.....	86
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner.....	90
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	106
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	113
Lampiran 8. Ulasan Aplikasi BRK Syariah Mobile.....	114
Lampiran 9. Lembar Bimbingan.....	115



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

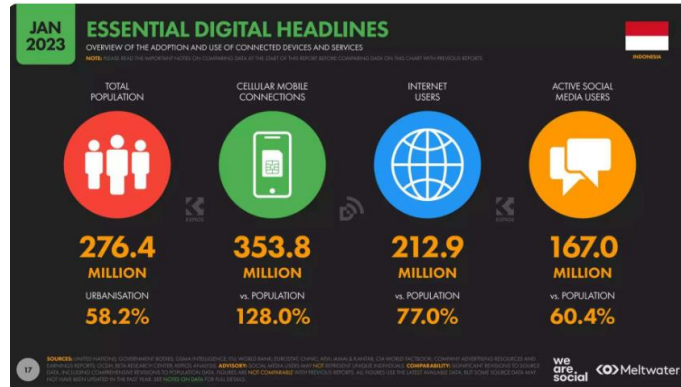
Seiring dengan kemajuan zaman, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat secara signifikan. Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Indonesia menduduki peringkat keenam di dunia dalam hal pengguna internet. Pertumbuhan pengguna internet yang pesat ini menciptakan peluang bagi sektor perbankan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dengan mengembangkan produk berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini mendorong industri perbankan untuk menciptakan berbagai inovasi dalam layanan digital demi memenuhi kepuasan nasabah.

Perkembangan teknologi yang pesat juga tidak terlepas dari upaya yang terus-menerus diadopsi untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan teknologi. Pada 27 Februari 2025, laporan Worldometers menyatakan bahwa terdapat 695.150 juta jiwa penduduk yang tinggal di kawasan Asia Tenggara. Tercatat, Indonesia menempati posisi pertama dari sepuluh negara lainnya dengan populasi penduduk terbanyak sejumlah 284,957 juta jiwa. Menurut worldometers.info (2025) wilayah kota Jakarta memiliki populasi terbanyak diantara kota-kota lainnya di Indonesia yaitu dengan jumlah 8,54 juta jiwa diikuti dengan wilayah Surabaya sebanyak 2,87 juta jiwa, dan disusul dengan wilayah Bekasi sebanyak 2,56 juta jiwa dan wilayah-wilayah lainnya. Berikut data pengguna internet di Indonesia menurut *Hootsuite and We Are Social* Tahun 2023:



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



Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Di Indonesia
Sumber : Hootsuite and We Are Social, 2025

Berdasarkan pada Gambar 1.1 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212,9 juta orang hingga Januari 2023. Angka ini mengalami pertumbuhan sebesar 5% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan tambahan 10,3 juta orang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hootsuite dan We Are Social, yang dipublikasikan oleh Andi Dwi Riyanto, dari total populasi Indonesia yang berjumlah 276,4 juta jiwa, persentase pengguna internet mencapai 77%. Sementara itu, jumlah pengguna internet yang menggunakan *smartphone* di Indonesia tercatat sebanyak 353,8 juta jiwa, yang setara dengan 128% dari total populasi. Angka ini juga menunjukkan peningkatan sebesar 8,5 juta atau 2,4% dibandingkan dengan riset yang dilakukan pada Januari 2021 (Riyanto Dwi Andi, 2025).

Produk perbankan yang muncul akibat perkembangan teknologi adalah *electronic banking*. *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi melalui jaringan internet (Tampubolon Nelson, 2004). Salah satu komponen dari *electronic banking* yang paling populer adalah *Mobile banking*. Berdasarkan laporan dari *Mobile Ecosystem Forum* (MEF), sekitar 80% responden dalam survei di Indonesia telah memanfaatkan layanan *Mobile banking*. *Mobile banking* diciptakan untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui internet dan perangkat telepon pintar, khususnya melalui aplikasi yang dapat diunduh. Layanan ini memiliki kesamaan dengan (*Automatic Teller Machine*) atau yang biasa disebut dengan ATM, dengan sarana *Mobile banking* ini nasabah dapat mengakses rekening seperti pengecekan saldo,



© 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

melakukan transfer dana antar rekening, serta membayar tagihan rutin bulanan (listrik, telepon dsb) melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang dapat diperoleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama dalam hal penghematan waktu dan tenaga, karena transaksi melalui *Mobile banking* tidak memerlukan antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah terhubung dengan jaringan internet. Bagi bank, *Mobile banking* merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya, yaitu *sms banking* dan *phone banking*, sehingga *Mobile banking* dapat menjadi solusi untuk mempertahankan nasabah di era digital saat ini (Asri et al., 2021).

Sektor perbankan telah memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk mengembangkan layanan baru. Untuk dapat bersaing dalam merebut pangsa pasar, pengembangan layanan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) menjadi sangat penting. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk internet banking, pengguna ATM (*Automatic Teller Mechine*), *Credit card*, *Debit Card* merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Nasabah dapat mengakses layanan melalui komputer atau jaringan internet kapan saja untuk melakukan transaksi non-tunai dengan mudah dan nyaman (Rithmaya, 2016).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat transaksi *internet banking* mencapai Rp87 kuadriliun atau naik sebesar 50,6 persen secara tahunan per Desember 2024. Begitu juga dengan SMS dan *Mobile banking* pada periode yang sama. Tingginya transaksi digital ini berasal dari aktivitas dan jumlah penggunaannya yang juga meningkat. Tercatat, jumlah akun nasabah di Lembaga Perbankan Elektronik (LPE) dan Lembaga Perbankan Digital (LPD) naik dari 264 juta akun pada 2020 menjadi 337 juta akun pada 2023. Peningkatan transaksi *Mobile banking* ini naik lebih 100 persen dari 2018 hingga Agustus 2021 sebesar 50 persen (Techinasia, 2025).

Seiring pertumbuhan kebutuhan dan perilaku masyarakat jumlah ini akan terus meningkat dalam memanfaatkan teknologi digital dalam melakukan kegiatan perbankan. Sehingga minat menggunakan *Mobile banking* pada Bank Syariah juga akan mengalami peningkatan. Minat dalam menggunakan *Mobile banking*



© 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

merupakan sesuatu yang menunjukkan seberapa jauh bank syariah dipercaya oleh para nasabahnya. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu objek, dimana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut (Mukhtisar et al., 2021).

Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) adalah satu-satunya perbankan syariah daerah milik Pemerintah Provinsi Riau, dan Kepulauan Riau yang berkantor pusat di Pekanbaru, Riau, Indonesia yang bergerak di sektor perbankan. Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) merupakan salah satu bank yang menggunakan fitur *Mobile banking* untuk mempermudah transaksi keuangan nasabah. Nasabah dapat menggunakan BRK Syariah *Mobile* sebagai layanan yang ditawarkan oleh Bank BRK untuk *Mobile banking*. Aplikasi yang bernama BRK Syariah *Mobile* digunakan untuk mempermudah transaksi. BRK Syariah *Mobile* menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam pembukaan rekening, Selain itu keunggulan dari layanan BRK Syariah *Mobile* diperuntukan kepada nasabah bank perorangan yang memiliki kartu ATM atau Debit Syariah dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening, seperti Informasi saldo, informasi mutasi rekening, dan transaksi lainnya dan dalam bentuk transaksi yang berdampak pada perubahan saldo rekening, seperti transaksi pemindahbukuan, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi lainnya (brksyariah, 2025).

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah User BRKS *Mobile* di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2022	119.704
2	2023	184.723
3	2024	239.139

Sumber: brksyariah.co.id (data diolah), 2025

Berdasarkan pada Tabel 1.1 mencatat adanya pertumbuhan penggunaan layanan digital BRK Syariah *Mobile* mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ketahunnya, hal ini tidak terlepas dari kenyamanan dan kualitas layanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

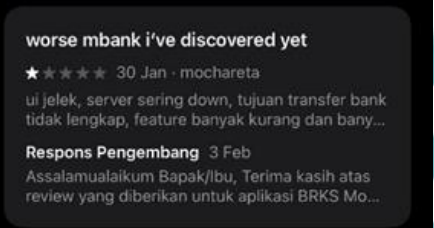
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syariah akan produk layanan digital dalam mengembangkan inovasi perbankan digital. Namun walaupun BRK Syariah *Mobile* telah mengalami perkembangan yang begitu pesat, tetapi pada kenyataannya perkembangan ini juga diikuti dengan berbagai macam keluhan dan berbagai masalah dalam aplikasi yang dilansir pada *review* BRK Syariah *Mobile* di *Playstore* dan *Appstore* mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivasi *login*, dan transaksi, serta terdapat kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebit. Hal ini juga dapat dibuktikan dari banyaknya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna. seperti masih adanya fitur-fitur yang digunakan masih sangat sulit dimana menu dan proses penggunaannya belum intuitif dan kemampuan administrasi aplikasi mulai dari registrasi hingga proses *mendownload* masih sangat sulit untuk dipahami oleh nasabah dan jaringan yang terkadang bermasalah, jaringan yang terkadang bermasalah, sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kualitas pelayanan khususnya transaksi melalui BRK Syariah *Mobile*, hal ini timbul setelah nasabah menggunakan dan mengaktifkan layanan BRK Syariah *Mobile* yang berdampak terhadap ketidakpuasan nasabah dan berdampak kepada loyalitas penggunaan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Tabel 1.2 Review Pengguna BRKS di Playstore

No.	Kualitas Layanan	Kepercayaan	Keamanan
1	 camelia vonny ★★★★★ 15/02/25 Dear BRKS mobile, kenapa akhir2 ini brks mobile sering kendala ya seperti "tidak dapat berkomunikasi dengan server, coba beberapa saat lagi atau silahkan cek aplikasi terbaru", tolong diperbaiki min, disaat dibutuhkan sering kendala seperti ini.. 81 orang merasa ulasan ini berguna.	 Ringgo Rasyid ★★★★★ 24/01/25 Kalau bukan karena gaji ogah banget punya tabungan disini, server sering error, transfer bermasalah. Fee transfer antar bank juga paling mahal dibanding bank lain	 rahmat putra ★★★★★ 08/12/24 Setelah update kenapa selalu mintak akses foto untuk buka aplikasinya, jelas ini sangat mengganggu dan melanggar privasi 2 orang merasa ulasan ini berguna.
2	 Mus Musdalifah ★★★★★ 02/01/25 Selalu ada kendala pembaharuan ribet selalu ada kalimat tidak dapat berkomunikasi dengan server. Coba lagi atau silahkan cek aplikasi terbaru padahal sudah paling terbaru. Bingung dibuatnya mau pencet takut salah 42 orang merasa ulasan ini berguna.	 Kris Nadi ★★★★★ 04/12/24 Setelah update ke versi terbaru kenapa jadi tidak bisa digunakan? Beberapa kali kendala selalu ada, mhn di upgarde lah aplikasinya, masa kalah sama bank bank lainnya yang lebih canggih dan user friendly 22 orang merasa ulasan ini berguna.	 Chairul Hudha ★★★★★ 27/02/25 Sering error , sandi aplikasi sering gak bisa di masukan keseluruhan cuma separoh sandi yg bisa di masukan 3 orang merasa ulasan ini berguna.
3	 worse mbank i've discovered yet ★★★ 30 Jan · mochareta ui jelek, server sering down, tujuan transfer bank tidak lengkap, feature banyak kurang dan bany... Respons Pengembang 3 Feb Assalamualaikum Bapak/Ibu, Terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BRKS Mo...	 Anita _e'f ★★★★★ 13/03/25 Sudah bertahun2 menggunakan aplikasi ini dan nyaman banget, kenapa tiba2 tidak bisa digunakan... Udh di update ttp gk bisa, tertulis katanya data devise ter root 5 orang merasa ulasan ini berguna.	 Fitri Yani ★★★★★ 06/02/21 Tolong diperbaiki : Tidak bisa difoto, data transaksi transfer kurang terperinci, dan sinyal/jaringan terkadang kurang menyebabkan gagal transfer sehingga harus menunggu 14x24 jam !! Lebih baik pakai aplikasi yang sebelumnya 🙏🙏🙏 7 orang merasa ulasan ini berguna.
4	 DC Studio ★★★★★ 17/10/24 Aplikasinya sering Error dan 1 hal lg tidak bisa screenshot ditambah lagi tidak ada notifikasi uang masuk atau keluar. Klo bisa pengembang apk nya pintar dikit lah dengan kebutuhan orang.. klo bisa tambahkan juga fitur berbelanja yg lebih lengkap dan rekening koran yg mencatat semua transaksi 1 atau 3 bulan terakhir 39 orang merasa ulasan ini berguna.	 fredy wiranata ★★★★★ 03/07/25 untuk transfer ke shopee pay sampai saat ini tertunda terus dan saldo sudah terpotong dari rekening, mohon penyedia layanan lebih di perhatikan lagi dalam mengembangkan aplikasi, adanya aplikasi untuk mempermudah nasabah bukan malah bikin ribet dan merugikan nasabah.	 Chairul Hudha ★★★★★ 27/02/25 Sering error , sandi aplikasi sering gak bisa di masukan keseluruhan cuma separoh sandi yg bisa di masukan 3 orang merasa ulasan ini berguna.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

5	 Bobby Damanik  04/12/24 Tiba tiba aplikasi tidak bisa dibuka Ketika di buka berhenti di halaman awal sebelum login Padahal mau dipakai transaksi 2 orang merasa ulasan ini berguna.	Perbaiki ★★★★★ 1thn lalu · Feesem Tolong diperbaiki aplikasinya. Beberapa kali transfer gagal tapi saldo terpotong. Ini merepotkan nasabah yang harus membuat laporan ke bank dan menunggu pengembalian dana 14 hari kerja.	 Aan Syahlan  02/02/21 Aplikasinya cacat, waktu transfer diminta 2 kombinasi mpin, dimasukkan dibilang salah terus padahal udah benar, coba ganti pin, setelah itu pas memasukkan pin baru salah lagi padahal benar yg dimasukkan akhirnya diblokir tanpa peringatan. 8 orang merasa ulasan ini berguna.
---	--	---	--

Sumber: *Playstore dan Appstore, 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dilihat dari tabel 1.2 tersebut bahwa banyak sekali pengguna aplikasi BRK Syariah *Mobile* yang mengeluhkan aplikasi tersebut di *Playstore* dan *Appstore*, sehingga dengan adanya ulasan keluhan negatif yang terdapat di *Playstore* dan *Appstore* akan memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dengan harapan nasabah, yang selalu mengharapkan layanan yang berkualitas dan tentunya berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah akibat risiko yang ditimbulkan dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile* kepada bank penyedia layanan, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah bank itu sendiri.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap pertimbangan konsumen dalam melakukan transaksi digital. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan nasabah dan kenyataan layanan yang diterima oleh nasabah. Jika layanan yang diterima melebihi harapan nasabah, maka layanan tersebut dianggap baik dan nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataannya layanan berada di bawah harapan, maka layanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan nasabah akan mengalami kekecewaan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus kepada nasabah dan dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang terhadap perusahaan apabila dikelola dengan tepat (Fandi, 2019). Pelayanan memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis. Banyak perusahaan menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tujuan utama. Namun, cara mengungkapkan kepuasan ini beragam, karena kepuasan bersifat abstrak dan sulit untuk diukur secara pasti (Asbar & Saptari, 2017). Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh bank syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan memberikan kemudahan melalui layanan *Mobile banking*. Dari penelitian Pambudi Sekar Wijayanti & Soliha Euis (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, selanjutnya didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Olyvia delvi dan Mila Fursiana salma musfiroh (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Waleri. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile banking* berpotensi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.



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

Salah satu faktor yang harus diperhatikan konsumen dalam membuat keputusan penggunaan BRK Syariah *Mobile* untuk bertransaksi secara *online* yaitu dengan adanya kepercayaan konsumen terhadap aplikasi tersebut. Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Kepercayaan ini sangat krusial untuk mendorong konsumen atau masyarakat agar terus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi tertentu dengan adanya fasilitas layanan yang disediakan oleh bank, pelayanan yang tersedia selama 24 jam sehari menjadi lebih cepat dan efisien, serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa perlu repot-repot datang dan mengantri di bank. Menurut Lau dan Lee (1999) dalam (Atarwaman, 2022) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan risiko tertentu. Dari penelitian Pambudi Sekar Wijayanti & Soliha Euis (2022) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Hilda Alivia Firdaus, Nurhidayah dan Abdullah Syakur Novianto (2024) bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pengguna *m-banking* Bank BRI di Kota Malang.

Faktor lainnya yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan aplikasi dalam melakukan transaksi *online* adalah keamanan. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Namun dibalik itu, layanan *Mobile banking* juga dapat berpotensi menimbulkan peluang kejahatan jika tidak dimanfaatkan dengan sebaik mungkin. Masalah yang sering muncul terkait dengan kerahasiaan dan keamanan data pribadi serta informasi keuangan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk meyakinkan nasabah mengenai sistem keamanan dan kerahasiaan data pribadi saat mengakses *Mobile banking*. Selain itu, jika terjadi kerusakan pada server, bank yang mampu menjaga kepercayaan dan keamanan nasabahnya akan mendapatkan dukungan yang lebih besar dari para nasabah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, selanjutnya didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Doddy Adrisal Putra dan Diana Triwardani (2020) menunjukkan



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

bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan menghadapi fenomena-fenomena tersebut, pihak perbankan syariah khususnya Bank Riau Kepri perlu mengidentifikasikan keinginan nasabah dalam meningkatkan penggunaan *Mobile banking*. Bank Riau Kepri juga harus menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*, mengingat bahwa *Mobile banking* memiliki potensi besar bagi perbankan. Dengan demikian Bank Riau Kepri dapat terus memberikan layanan yang optimal bagi pengguna BRK Syariah *Mobile*.

Berdasarkan uraian fenomena dan gap yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BRK Syariah *Mobile*”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang sebelumnya bahwa pengguna aplikasi BRK Syariah *Mobile* mengalami peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Selain itu Brk Syariah *Mobile* memberikan fitur-fitur lainnya untuk lebih memudahkan para pengguna dalam melakukan setiap transaksi.

Tetapi dibalik kemudahan yang ditawarkan dan branding yang diberikan oleh BRK Syariah *Mobile* masih banyak terjadi keluhan-keluhan dari pengguna seperti sistem yang sering *down* atau eror sehingga tidak dapat berkomunikasi dengan server, selalu ada kendala perbaikan sistem sehingga membuat pengguna kesulitan untuk *login* ke dalam aplikasi, selanjutnya dimana pengguna BRK Syariah *Mobile* juga melakukan beberapa transaksi gagal tetapi saldo belum *terupdate* namun saldo pada BRK Syariah sudah terpotong (terdebet), namun tidak hanya itu sandi aplikasi sering tidak bisa dimasukkan keseluruhan hanya sebagian sandi yang bisa dimasukkan sehingga membuat para pengguna kebingungan dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi. Hal tersebut akan membuat pengguna ragu dalam menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile* karena hal ini sangat memberikan dampak yang buruk bagi pengguna. Dari permasalahan ini penulis



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

tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan pengguna dalam transaksi. Indikator guna mengetahui kepuasan pengguna BRK Syariah *Mobile* akan terus menggunakannya di masa depan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran pada bagian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat dituliskan sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*?
- b. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*?
- c. Apakah Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*?
- d. Apakah Kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*
- b. Menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*
- c. Menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, antara lain:



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. Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BRK Syariah *Mobile*.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk penulis menambah pengetahuan, pengalaman dan juga wawasan yang diharapkan dapat berguna baik untuk saat ini maupun masa yang akan datang.

b. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRK Syariah *Mobile*.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk penelitian ini agar jelas serta tepat kepada arah pembahasan maka penulis menyusun sistematika penulisan penelitian. Yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu menjelaskan perihal latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini akan memberikan penjelasan perihal landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN



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

Pada bab tiga akan dibahas perihal metodologi penelitian, termasuk jenis dan objek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, teknik dalam mengumpulkan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat akan dipaparkan hasil penelitian serta pembahasannya secara mendalam, yang menguraikan kaitannya dengan permasalahan yang diteliti serta metode analisis data yang diterapkan. Bab ini mendeskripsikan secara lengkap tentang analisis hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab lima akan dikaji perihal rangkuman dari hasil pengolahan data, rangkuman tersebut mencakup inti dari pertanyaan penelitian yang dijawab di bab empat sebelumnya serta rekomendasi agar bisa bermanfaat bagi pihak terkait

**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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BRK Syariah *Mobile*”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile*. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses dan penggunaan, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dan akurat. Dengan merespon yang cepat terhadap transaksi, aplikasi ini mampu menyelesaikan masalah keuangan secara efisien dan memberikan solusi yang memuaskan. Meskipun terkadang mengalami gangguan sistem, aplikasi tetap berfungsi dengan baik, memberikan petunjuk saat terjadi masalah, dan menyediakan kontak serta layanan pelanggan secara *online*. Oleh karena itu, kepuasan nasabah terus meningkat.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile*. Ini berarti menunjukkan bahwa tingginya persepsi nasabah terhadap kepercayaan yang ditawarkan oleh aplikasi, semakin besar pula tingkat kepuasan yang nasabah rasakan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah meliputi transparansi informasi mengenai aturan dan kebijakan aplikasi, kendala sistem, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan dengan cepat dan akurat, serta perlindungan data pribadi. Ketika nasabah merasa yakin bahwa aplikasi BRK Syariah *Mobile* dapat diandalkan maka nasabah cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.
3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile*. Analisis ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap keamanan aplikasi berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan mereka. Keamanan mencakup perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan keandalan sistem. Ketika nasabah merasa aman, mereka lebih puas dan



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

nyaman menggunakan aplikasi. Dengan menerapkan teknologi enkripsi, melakukan audit keamanan rutin, dan memberikan edukasi tentang praktik keamanan, Bank Riau Kepri dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memperkuat posisi aplikasi BRK Syariah *Mobile* di pasar.

4. Kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile*. Jika kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan meningkat, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile* juga akan meningkat. Ini menunjukkan bahwa ketika nasabah merasakan layanan yang baik, memiliki kepercayaan tinggi terhadap aplikasi, dan merasa aman saat bertransaksi, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan BRK Syariah *Mobile*.

5.2 Saran

1. Bagi Bank Riau Kepri

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, dapat diketahui bahwa Bank Riau Kepri disarankan untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi BRK Syariah *Mobile*, meningkatkan transparansi informasi dan edukasi kepada nasabah mengenai fitur-fitur aplikasi, serta memperkuat aspek keamanan untuk melindungi data pribadi dan transaksi nasabah, sambil memastikan bahwa layanan pelanggan selalu responsif dan siap membantu, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah secara keseluruhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, penulis telah menggunakan variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan yang terbukti berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain moderasi atau intervening yang juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRK Syariah *Mobile*, serta mempertimbangkan isu-isu terkini yang relevan dalam penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, K. (2018). *Pengantar Teknologi Informasi*. Andi.
- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK NAGARI. *Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(2), 1–8.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Andi, S. A. M., & Rizal Ashril Ahmad. (2023). *TEKNOLOGI INFORMASI*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Keamanan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan antara Kartu ATM dan Cardless Mobile Banking BCA. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen PNJ*, 3.
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), 39–47.
- Asri, M. C., Efriyanto, & Metekohy Yansye Elisabeth. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO). *Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1).
- Atarwaman, R. J. D. (2022). Pengaruh Green Marketing Terhadap Repurchase Intention Pada The. *E-QIEN Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 281290.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Rata-rata Pendapatan Bersih Pekerja Bebas Menurut Provinsi dan Kelompok Umur, 2021*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjEzOSMx/rata-rata-pendapatan-bersih-pekerja-bebas-menurut-provinsi-dan-kelompok-umur-2021.html>
- Bressolles, G., & Durrieu, F. (2011). Service Quality, Customer Value and Satisfaction Relationship Revisted for Online Wine Website. *6th AWBR International Conference*, 10, 1–13.
- brksyariah. (2025). *BRK Syariah Mobile*. https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/produk/detail/detailproduk/186
- D.Pongoliu, I. Y., Hulukati, F., Gobel, F., & Utina Amilia Dian, S. (2024). Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 6.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN, DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANDALAM

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

MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BCA. *Journal of Economic and Business Research*, 2 No.2, 1–16.

Doddy Adrisal Putra, & Diana Triwardhani. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.

Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 110–117.
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>

Firdaus, N. S. A. N. H. A. (2024). JURNAL Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah KOTA MALANG. *Riset Manajemen*, 13.

Kementrian Komunikasi dan Digital. (2023). *Perempuan Harus Melek Digital*.
<https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/perempuan-harus-melek-digital>

Khotijah Nur, S., Mawardi Cholid, M., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi. *Islamic and Finance Journal*, 3, 541–551.

Kotler, P., Keller, K. L., Tan, C. T., Ang, S. H., & Leong, S. M. (2016). *Marketing management : an Asian perspective* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Kusnanto, D., Oktaviany, R. A., & Rahma, R. (2020). Pengaruh Trust Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopee Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 40–47. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.912>

Lee, C. K., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting With Computers*, 21(No. 5/6), 385–392.
https://www.researchgate.net/publication/262162793_Understanding_factors_affecting_trust_in_and_satisfaction_with_mobile_banking_in_Korea_A_modified_DeLone_and_McLean's_model_perspective

Mardiatmoko, G.-. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>

Maryanto, S. (2011). *Buku Perbankan Pintar*. Andi.

McKnight, D. Harrison Choudhury, Vivek Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measuresfor E-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(334–359).
https://www.researchgate.net/publication/220079434_Developing_and_Validating_Trust_Measures_for_e-Commerce_An_Integrative_Typology

Meithiana, I. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo



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

Press.

Mila, D. O. M. S. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri. 1.*

Muammar, Y. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah* (1st ed.). Deepublish.

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>

Naibaho Sulaiman, R. (2017). Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan. *Warta Edisi*:52, April, 45.

Nelson, T., & Lubis Irwan. (2015). *Bijak Ber-electronic Banking*. Otoritas Jasa Keuangan.

Nurastuti Wiji. (2011). *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu.

Pambudi Sekar Wijayanti Tri, & Soliha Euis. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK. *Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4.

Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>

Polontalo, M. A., Umar, Z. A., & Isa, R. A. (2025). *LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI BRI MOBILE (STUDI KASUS BANK RAKYAT INDONESIA KC KOTA GORONTALO)*. 7(3), 1280–1288.

Resika, Yeri Wahab, Zakaria Saggaf Shihab, M. (2019). CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER TRUST: IDENTIFIKASI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN GO-CAR. *Journal of Management and Business Review*, 19 (1), 1–22. https://www.researchgate.net/publication/333423894_CUSTOMER_PERCEIVED_VALUE_DAN_CUSTOMER_TRUST_IDENTIFIKASI_KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_KONSUMEN_GO-CAR

Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>

Riyanto Dwi Andi. (2025). *Hootsuite (We are Social): Data Digital Indonesia 2024*. Hootsuite We Are Sosial. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>

Rosana, H., & Lisman, M. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN



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

PEMBUKAANREKENING ONLINE PADA APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal ISLAMIKA*, 5.

Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRIMO DI KOTA SEMARANG. *JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

Social, W. A. (2024). *Digital 2024: 5 miliar pengguna media sosial*. <https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024-5-billion-social-media-users/>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.

Tampubolon Nelson. (2004). *Surat Edaran : Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet*.

Techinasia. (2025). *Transaksi perbankan digital Indonesia naik 50,6% pada 2024*. TECHINASIA.COM. [https://id.techinasia.com/transaksi-perbankan-digital-indonesia-naik-2024#:~:text=Transaksi perbankan digital di Indonesia meningkat 50%2C6 persen,menurut Wakil Ketua Dewan Komisioner OJK%2C Mirza Adityaswara](https://id.techinasia.com/transaksi-perbankan-digital-indonesia-naik-2024#:~:text=Transaksi%20perbankan%20digital%20di%20Indonesia%20meningkat%2050%20persen,menurut%20Wakil%20Ketua%20Dewan%20Komisioner%20OJK%20Mirza%20Adityaswara).

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

Widi Astuti, Y., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 19, 134–135.

Widiyanto, J. (2015). *SPSS For Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Laboratorium Komputer FKI Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Worldometers.info. (2025). *Indonesia Population*. Worldometers.Info. <https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>

Zeithaml, A Valarie Bitner, Jo Mary Gremler, D. D. (2016). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm* (6th ed.). Mc. Graw-Hill. https://books.google.co.id/books?id=GMsvEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false



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

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Saudara/i Responden Penelitian.

Perkenalkan, saya Nova Risma Dewi, mahasiswi aktif tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRK Syariah Mobile”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I sebagai nasabah Bank Riau Kepri Syariah untuk meluangkan waktu sekitar 3-5 menit, dalam mengisi kuesioner ini responden diharapkan menjawab dengan sejujur-jujurnya. Jawaban yang diberikan akan sangat membantu dalam memperoleh data yang akurat dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Seluruh informasi yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Identitas responden dijamin kerahasiaannya.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dan pahami setiap pertanyaan dan pernyataan dengan seksama
2. Pastikan jawaban yang diberikan dengan cermat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Atas kesediaan dan partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga waktu dan bantuan yang anda berikan menjadi kontribusi yang berarti bagi kelancaran penelitian ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Nova Risma Dewi



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

Lampiran 2. Identitas Responden

Pertanyaan berikut ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik nasabah yang telah menggunakan aplikasi BRK Syariah Mobile dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital.

Petunjuk : Silakan berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia
 - 17 – 28 tahun
 - 29 – 44 tahun
 - 44 – 55 tahun
 - 55 – 74 tahun
3. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - PNS/TNI/POLRI/BUMN
 - Wiraswasta/Wirausaha
 - Ibu Rumah Tangga
4. Pendapatan Per Bulan
 - <Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000
 - Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
 - Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000
 - >Rp 20.000.000
5. Domisili
 - Bengkalis
 - Indragiri Hilir
 - Indragiri Hulu
 - Kampar
 - Kuantan Singingi



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

- Kepulauan Meranti
 - Pelalawan
 - Rokan Hilir
 - Rokan Hulu
 - Siak
 - Kota Pekanbaru
 - Kota Dumai
 - Jakarta
6. Apakah sudah menginstall aplikasi BRK Syariah Mobile?
 - Sudah
 - Belum
 7. Apakah saat menggunakan aplikasi BRK Syariah Mobile pernah mengalami kendala atau gangguan sistem?
 - Pernah
 - Tidak Pernah

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

Lampiran 3. Indikator Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan berikut menggambarkan persepsi anda yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRK Syariah Mobile.

Petunjuk : Silakan pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda. Peneliti menyediakan lima pilihan jawaban sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Efficiency</i>						
1.	Aplikasi BRK Syariah Mobile memungkinkan saya untuk melakukan transaksi secara cepat dan tepat.					
2.	Aplikasi BRK Syariah Mobile dapat menyelesaikan kebutuhan perbankan saya tanpa harus datang ke kantor cabang					
<i>Fulfillment</i>						
3.	Menu bantuan pada aplikasi BRK Syariah Mobile tersedia secara memadai ketika saya membutuhkannya.					
<i>Reliability</i>						
4.	Kecepatan respon server pada aplikasi BRK Syariah Mobile sangat baik dalam mengakomodasikan permintaan pengguna					
<i>Responsiveness</i>						
5.	Saya merasa aplikasi BRK Syariah Mobile memberikan petunjuk kepada saya terkait apa yang harus dilakukan jika transaksi yang dilakukan mengalami masalah.					



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

<i>Compentation</i>						
6.	Saya merasa aplikasi BRK Syariah Mobile memberikan pertanggungjawaban atas permasalahan yang terjadi dari aplikasi.					
<i>Contact</i>						
7.	Saya merasa mudah untuk menghubungi layanan pelanggan BRK Syariah Mobile melalui berbagai saluran online/internet (telepon, email, chat)					

Kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Trusting Belief</i>						
1.	Saya percaya bahwa aplikasi BRK Syariah Mobile memiliki aturan atau kebijakan yang mengutamakan kepentingan saya dalam bertransaksi keuangan secara online.					
2.	Saya percaya bahwa jika terjadi kendala saat melakukan transaksi pihak BRK Syariah akan memproses transaksi keuangan saya secara akurat					
3.	Saya percaya bahwa BRK Syariah Mobile dapat memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya dengan cepat dan tepat waktu					
<i>Trusting Intention</i>						
4.	Saya bersedia untuk memberikan informasi pribadi saya kepada aplikasi BRK Syariah Mobile					
5.	Saya bersedia untuk melakukan transaksi keuangan pada aplikasi BRK Syariah Mobile karena prosesnya sangat mudah, cepat dan aman					



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

Keamanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Syarat dan ketentuan yang mudah dipahami						
1.	Syarat dan ketentuan yang ada pada saat instal aplikasi BRK Syariah Mobile sangat jelas dan mudah dipahami.					
Jaminan Keamanan						
2.	Saya yakin transaksi saya di aplikasi BRK Syariah Mobile aman dan terlindungi					
3.	Saya percaya bahwa BRK Syariah memiliki kebijakan keamanan yang jelas dan diterapkan dengan baik.					
Kerahasiaan Data						
4.	Saya merasa data pribadi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh pihak BRK Syariah Mobile					
Metode Pembayaran yang Aman						
5.	Saya merasa aman saat melakukan pembayaran melalui aplikasi BRK Syariah Mobile					



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

Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian Harapan						
1.	Saya puas dengan pelayanan pelanggan BRK Syariah Mobile karena sesuai dengan harapan saya					
Minat Menggunakan Kembali						
2.	Saya merasa puas sehingga ingin menggunakan kembali BRK Syariah Mobile untuk transaksi keuangan saya					
Kesediaan merekomendasikan						
3.	Saya merasa puas sehingga ingin membagikan pengalaman positif saya menggunakan BRK Syariah Mobile.					
4.	Saya meyakinkan teman, keluarga dan nasabah lainnya bahwa aplikasi BRK Syariah Mobile merupakan mobile banking yang aman dan terpercaya.					



Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner

1. Variabel Kualitas Layanan

No	KUALITAS LAYANAN (X1)							TOTAL_X1 KUALITAS LAYANAN (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	5	5	5	4	5	5	5	34
2	5	4	5	5	4	5	5	33
3	4	4	4	4	5	4	5	30
4	4	4	5	5	5	4	4	31
5	5	4	5	4	5	4	5	32
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	5	5	4	4	4	4	4	30
8	5	4	5	5	5	5	5	34
9	5	5	4	4	5	4	5	32
10	5	4	5	4	5	5	4	32
11	4	3	4	3	3	4	3	24
12	4	4	5	4	4	5	4	30
13	5	5	5	5	5	5	4	34
14	4	5	5	5	5	5	5	34
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	5	5	5	4	5	5	5	34
17	5	4	5	4	5	5	4	32
18	5	5	4	5	5	4	5	33
19	5	4	4	5	5	5	4	32
20	4	4	4	4	4	4	5	29
21	4	4	3	3	3	3	4	24
22	5	4	5	4	4	4	5	31
23	4	4	5	5	4	4	5	31
24	4	4	3	4	4	3	3	25
25	4	4	4	4	4	5	4	29
26	5	5	4	5	5	5	5	34
27	5	4	5	5	5	5	5	34
28	5	5	4	4	4	5	4	31
29	5	4	5	4	4	5	5	32
30	5	5	4	5	5	4	5	33
31	5	5	4	4	4	5	5	32
32	5	4	4	4	5	4	4	30
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	5	4	5	4	4	4	5	31
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	5	5	4	4	4	5	4	31

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

37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	2	2	2	2	2	2	2	14
41	5	5	5	4	4	4	5	32
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	4	4	5	4	4	5	31
45	4	5	4	5	4	5	4	31
46	4	5	4	4	5	4	5	31
47	5	5	4	5	5	4	5	33
48	4	5	5	5	4	5	5	33
49	5	4	4	4	4	4	4	29
50	4	4	4	4	4	3	3	26
51	4	4	4	3	4	4	3	26
52	4	5	5	4	4	5	5	32
53	5	5	4	5	4	4	5	32
54	4	5	4	4	5	5	4	31
55	5	5	4	4	4	4	4	30
56	4	3	4	3	4	3	4	25
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	5	5	4	4	4	5	31
62	5	4	4	4	4	3	3	27
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	5	4	4	4	5	4	31
65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	5	5	4	5	4	4	5	32
67	4	5	4	5	4	4	5	31
68	4	5	5	4	5	4	4	31
69	4	5	5	4	4	5	4	31
70	4	4	5	5	5	4	4	31
71	5	5	4	5	5	5	5	34
72	4	5	4	4	5	5	5	32
73	1	1	1	1	1	1	1	7
74	5	4	5	5	5	4	4	32
75	5	5	5	4	5	5	4	33
76	4	5	5	4	4	4	5	31
77	5	5	4	4	5	4	5	32



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

78	2	3	2	2	3	3	2	17
79	4	4	5	4	5	4	4	30
80	4	4	5	4	4	5	4	30
81	4	4	4	5	5	4	4	30
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	4	4	5	5	5	4	31
84	5	5	4	4	4	5	5	32
85	4	5	5	3	5	4	4	30
86	4	4	4	5	5	4	4	30
87	2	2	3	3	3	2	2	17
88	5	4	4	5	4	5	4	31
89	4	4	5	5	4	5	5	32
90	4	5	4	4	5	4	5	31
91	4	4	4	3	4	4	3	26
92	4	4	4	5	5	4	4	30
93	4	4	4	5	4	5	5	31
94	4	4	4	5	2	4	5	28
95	5	4	4	4	4	4	4	29
96	4	4	5	4	5	5	4	31
97	5	2	3	4	1	5	3	23
98	4	4	2	1	4	2	4	21
99	4	4	3	3	4	4	3	25
100	2	2	3	3	2	2	3	17
101	3	4	5	3	4	5	4	28
102	5	2	2	4	4	1	4	22
103	4	5	4	4	5	5	4	31
104	3	2	3	3	3	3	2	19
105	5	5	4	5	5	4	4	32
106	4	4	4	5	5	4	4	30
107	4	4	5	4	5	5	4	31
108	5	5	5	5	5	5	5	35
109	4	4	4	4	4	4	4	28
110	4	4	4	4	4	4	4	28
111	4	4	4	4	4	4	4	28
112	5	5	5	5	5	5	5	35
113	5	5	5	5	5	5	5	35
114	4	4	4	4	4	4	4	28
115	4	4	4	5	5	4	5	31
116	4	4	4	4	4	4	4	28
117	4	5	4	4	5	4	4	30
118	5	5	4	4	4	4	4	30



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

119	4	4	4	5	5	4	4	30
120	5	4	5	5	5	4	4	32
121	5	5	5	5	5	5	5	35
122	4	4	4	3	5	4	4	28
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	4	4	4	3	4	4	4	27
125	4	4	4	4	4	4	4	28
126	5	5	5	5	5	5	5	35
127	4	4	4	4	4	4	4	28
128	5	4	5	4	5	4	4	31
129	5	5	5	5	5	5	5	35
130	4	4	4	3	4	4	4	27
131	5	4	4	4	5	4	4	30
132	4	4	4	5	4	4	4	29
133	2	1	2	1	2	1	1	10
134	5	5	5	5	5	5	5	35
135	3	5	4	5	3	4	4	28
136	5	5	5	5	5	5	5	35
137	3	2	3	2	3	2	2	17
138	5	5	4	4	4	4	4	30
139	4	3	4	3	4	3	4	25
140	5	5	5	5	5	5	5	35

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

2. Variabel Kepercayaan

No.	KEPERCAYAAN (X2)					TOTAL_X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	KEPERCAYAAN (X2)
1	4	5	4	4	5	22
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	4	4	22
4	4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	4	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	5	5	22
8	5	5	5	4	4	23
9	4	5	4	5	5	23
10	5	5	4	4	5	23
11	3	3	3	4	3	16
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	5	4	5	23
14	5	5	5	5	5	25
15	5	4	4	4	4	21
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	5	4	5	23
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	4	4	23
21	3	4	3	3	3	16
22	5	5	4	4	5	23
23	5	4	5	5	5	24
24	3	3	4	3	4	17
25	4	4	5	5	5	23
26	5	5	5	4	5	24
27	5	5	5	4	4	23
28	4	5	4	4	5	22
29	5	4	5	5	4	23
30	4	4	5	5	4	22
31	5	4	4	5	5	23
32	4	4	4	5	4	21
33	5	5	5	5	5	25
34	5	4	5	5	5	24
35	5	5	5	5	5	25

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 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

36	4	5	4	5	4	22
37	5	5	5	4	4	23
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	2	2	2	2	2	10
41	5	4	5	4	5	23
42	4	4	5	5	4	22
43	4	4	4	2	4	18
44	5	5	4	4	5	23
45	5	5	4	5	5	24
46	5	4	4	3	5	21
47	5	4	4	5	5	23
48	5	4	5	5	5	24
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	3	4	19
51	4	3	4	3	5	19
52	4	5	4	5	4	22
53	5	4	4	5	5	23
54	4	5	4	4	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	2	3	4	1	3	13
57	5	5	5	5	5	25
58	5	4	4	4	5	22
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	5	4	4	23
62	4	4	3	4	3	18
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	5	4	5	22
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	5	5	5	23
67	5	4	5	4	4	22
68	4	5	4	5	5	23
69	4	5	5	4	5	23
70	5	4	4	5	4	22
71	4	5	4	4	4	21
72	4	4	5	4	4	21
73	2	1	1	2	2	8
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	4	5	24
76	4	5	5	5	4	23
77	4	5	5	4	5	23
78	2	2	2	2	2	10
79	4	4	5	5	4	22
80	4	4	4	5	5	22



© 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

81	4	4	5	4	4	21
82	5	5	5	5	5	25
83	4	4	5	5	4	22
84	5	5	5	4	4	23
85	4	4	3	5	5	21
86	4	4	4	5	5	22
87	2	2	2	2	2	10
88	5	5	4	4	5	23
89	5	5	4	4	5	23
90	4	5	5	4	5	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	5	5	4	4	22
93	5	4	4	4	5	22
94	4	5	5	2	3	19
95	5	5	4	4	4	22
96	4	4	4	5	4	21
97	5	2	3	4	2	16
98	2	1	4	4	4	15
99	2	4	4	3	4	17
100	2	3	3	2	2	12
101	3	4	5	4	5	21
102	4	4	4	4	5	21
103	4	5	4	4	5	22
104	3	2	4	5	4	18
105	5	4	4	5	5	23
106	4	4	4	2	5	19
107	5	5	4	4	4	22
108	4	4	4	4	4	20
109	4	5	5	5	5	24
110	4	4	4	4	4	20
111	4	5	5	5	4	23
112	5	4	5	5	5	24
113	5	4	4	5	4	22
114	5	4	5	4	3	21
115	5	4	5	5	3	22
116	4	4	5	5	4	22
117	5	4	4	4	4	21
118	4	5	4	4	5	22
119	4	3	3	4	3	17
120	4	4	4	3	5	20
121	4	5	4	3	3	19
122	5	5	4	4	5	23
123	4	5	4	4	4	21



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

124	5	5	5	5	5	25
125	4	5	5	4	5	23
126	5	5	5	4	5	24
127	5	5	5	4	5	24
128	5	5	5	4	5	24
129	4	4	4	4	4	20
130	4	4	3	3	5	19
131	4	4	4	3	4	19
132	3	3	3	4	4	17
133	2	1	1	1	2	7
134	5	5	5	4	5	24
135	3	4	5	4	5	21
136	4	5	5	4	4	22
137	4	5	4	5	4	22
138	4	4	4	4	4	20
139	2	3	4	1	3	13
140	5	5	5	5	5	25

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel Keamanan

No.	KEAMANAN (X3)					TOTAL_X3 KEAMANAN (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	4	5	24
3	4	4	5	5	4	22
4	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	5	4	23
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	5	5	5	24
8	5	5	5	4	5	24
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	5	4	5	24
11	3	4	3	3	3	16
12	5	5	4	5	5	24
13	4	5	5	5	5	24
14	5	4	4	5	4	22
15	4	5	5	5	5	24
16	5	4	5	5	4	23
17	4	5	4	4	5	22
18	5	5	5	5	4	24
19	5	5	4	5	4	23
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	3	3	4	16
22	4	5	4	4	4	21
23	4	5	4	5	4	22
24	3	4	3	4	4	18
25	4	5	4	4	5	22
26	5	5	5	5	4	24
27	4	4	5	4	4	21
28	4	5	5	5	4	23
29	5	5	4	5	5	24
30	4	4	5	5	5	23
31	5	4	4	5	4	22
32	5	4	4	5	5	23
33	5	5	5	5	5	25
34	4	5	5	4	5	23
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	5	4	5	22
37	4	5	5	4	4	22

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

38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	2	2	2	2	2	10
41	5	5	4	5	5	24
42	4	4	5	4	4	21
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	4	23
45	4	5	5	4	4	22
46	4	5	2	4	5	20
47	5	5	5	4	5	24
48	5	5	4	5	4	23
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	3	4	19
52	4	5	4	5	4	22
53	5	5	4	5	5	24
54	4	4	5	5	5	23
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	3	4	3	18
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	5	5	5	23
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	5	5	5	25
64	4	5	4	5	5	23
65	5	5	5	5	5	25
66	5	4	5	5	4	23
67	5	4	4	5	4	22
68	4	4	5	5	4	22
69	4	5	5	5	5	24
70	5	4	5	5	5	24
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	4	5	4	23
73	2	1	2	1	2	8
74	5	5	5	5	5	25
75	5	4	4	4	4	21
76	4	5	5	4	4	22
77	4	5	5	4	5	23
78	2	2	2	2	2	10
79	4	5	5	5	4	23
80	4	4	5	4	4	21
81	4	5	4	4	5	22
82	5	5	5	5	5	25



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

83	4	5	5	4	4	22
84	5	5	4	4	5	23
85	3	4	3	5	5	20
86	4	4	5	5	5	23
87	2	2	2	2	2	10
88	5	4	5	4	4	22
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	4	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	5	5	5	23
93	4	4	4	5	5	22
94	3	4	4	5	3	19
95	4	4	4	5	4	21
96	4	4	5	4	5	22
97	3	4	1	3	5	16
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	5	5	4	22
100	3	2	2	3	3	13
101	3	4	4	3	5	19
102	1	5	4	4	4	18
103	5	5	4	5	4	23
104	4	4	5	2	1	16
105	4	4	5	5	5	23
106	4	4	4	4	4	20
107	4	4	5	1	4	18
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20
111	4	4	4	4	4	20
112	4	4	4	4	4	20
113	5	5	5	5	5	25
114	5	5	5	5	5	25
115	5	5	4	4	4	22
116	4	5	5	5	5	24
117	5	5	4	4	4	22
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	5	5	22
120	5	5	3	5	5	23
121	5	5	4	5	4	23
122	5	5	4	5	3	22
123	5	5	4	5	3	22
124	4	5	5	3	4	21
125	5	4	4	5	4	22



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

126	4	5	5	5	4	23
127	4	5	4	5	5	23
128	5	4	4	5	4	22
129	5	5	5	5	4	24
130	4	4	4	4	5	21
131	4	4	4	4	4	20
132	5	5	5	5	5	25
133	2	1	1	1	2	7
134	4	5	5	5	2	21
135	4	4	4	3	5	20
136	5	5	5	5	5	25
137	1	3	1	3	1	9
138	5	5	5	5	5	25
139	4	4	3	4	3	18
140	5	5	5	5	5	25

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

4. Variabel Kepuasan Nasabah

No.	KEPUASAN NASABAH (Y)				TOTAL_Y KEPUASAN NASABAH (Y)
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	5	4	5	18
2	5	5	5	4	19
3	5	5	4	5	19
4	5	4	5	5	19
5	5	5	4	4	18
6	5	5	4	5	19
7	4	5	5	5	19
8	5	5	5	5	20
9	4	5	5	5	19
10	4	4	5	4	17
11	3	3	4	3	13
12	4	5	4	4	17
13	5	4	5	5	19
14	4	5	5	4	18
15	5	5	5	5	20
16	4	4	5	5	18
17	5	5	4	5	19
18	4	5	5	5	19
19	5	5	5	4	19
20	5	4	5	5	19
21	3	3	3	4	13
22	5	5	4	5	19
23	5	5	5	4	19
24	3	4	3	3	13
25	4	4	4	5	17
26	5	4	4	5	18
27	4	4	4	4	16
28	5	4	4	4	17
29	4	4	4	5	17
30	5	4	4	4	17
31	4	5	5	4	18
32	4	5	4	5	18
33	5	5	5	5	20
34	5	4	4	4	17
35	5	5	5	5	20
36	4	4	5	5	18
37	5	5	4	5	19

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

38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	2	2	2	2	8
41	5	4	5	5	19
42	4	4	4	5	17
43	4	4	4	4	16
44	4	5	5	4	18
45	4	5	5	4	18
46	4	5	5	4	18
47	5	4	4	5	18
48	5	5	4	5	19
49	4	4	4	4	16
50	4	4	3	3	14
51	5	4	5	4	18
52	5	4	5	4	18
53	4	5	4	4	17
54	5	5	4	5	19
55	5	5	5	5	20
56	4	3	4	3	14
57	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16
61	4	5	4	5	18
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	4	16
64	5	5	5	5	20
65	4	5	4	5	18
66	5	5	5	5	20
67	5	4	5	4	18
68	5	4	5	4	18
69	5	4	5	5	19
70	5	5	4	5	19
71	4	4	5	4	17
72	5	5	5	4	19
73	1	1	1	1	4
74	4	5	4	4	17
75	5	5	5	5	20
76	5	5	4	3	17
77	5	4	5	5	19
78	2	3	2	3	10
79	5	5	4	5	19
80	4	4	5	5	18
81	4	5	5	5	19
82	5	5	5	4	19



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

83	5	5	5	5	20
84	4	4	5	5	18
85	5	5	4	5	19
86	4	5	5	4	18
87	2	3	3	2	10
88	4	5	4	5	18
89	4	5	4	5	18
90	5	4	4	5	18
91	5	5	4	5	19
92	4	4	5	5	18
93	4	4	4	4	16
94	4	4	5	5	18
95	5	2	3	4	14
96	4	5	5	5	19
97	4	5	5	5	19
98	3	4	2	1	10
99	4	2	4	4	14
100	3	2	2	2	9
101	3	1	4	5	13
102	5	4	4	5	18
103	3	5	4	5	17
104	4	5	4	5	18
105	4	5	5	4	18
106	4	5	5	4	18
107	4	5	5	4	18
108	5	5	5	4	19
109	5	4	4	5	18
110	4	5	4	4	17
111	5	4	4	4	17
112	4	4	4	4	16
113	4	5	5	4	18
114	4	5	4	4	17
115	4	5	4	5	18
116	4	5	4	5	18
117	4	4	4	5	17
118	4	4	4	4	16
119	4	5	5	5	19
120	4	4	4	4	16
121	5	5	5	5	20
122	5	5	5	5	20
123	5	4	5	5	19
124	5	4	5	5	19
125	5	4	5	5	19



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

126	4	4	5	5	18
127	5	4	4	4	17
128	4	5	4	4	17
129	4	3	3	4	14
130	4	4	4	3	15
131	4	4	4	3	15
132	5	4	4	5	18
133	2	2	1	1	6
134	5	5	4	3	17
135	4	4	5	3	16
136	5	5	5	5	20
137	2	3	2	3	10
138	5	5	4	5	19
139	3	3	4	3	13
140	5	5	4	5	19

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Layanan

		Correlations							KUALITAS LAYANAN (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
X1.1	Pearson Correlation	1	.472**	.351	.309	.503**	.462*	.391*	.685**
	Sig. (2-tailed)		.008	.058	.096	.005	.010	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.472**	1	.033	.381*	.501**	.234	.401*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.008		.861	.038	.005	.213	.028	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.351	.033	1	.392*	.435*	.651**	.435*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.058	.861		.032	.016	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.309	.381*	.392*	1	.632**	.392*	.451*	.730**
	Sig. (2-tailed)	.096	.038	.032		.000	.032	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.503**	.501**	.435*	.632**	1	.435*	.478**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.016	.000		.016	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.462*	.234	.651**	.392*	.435*	1	.261	.706**
	Sig. (2-tailed)	.010	.213	.000	.032	.016		.163	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.391*	.401*	.435*	.451*	.478**	.261	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.033	.028	.016	.012	.008	.163		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KUALITAS LAYANAN (X1)	Pearson Correlation	.685**	.595**	.687**	.730**	.812**	.706**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	7

2. Kepercayaan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	KEPERCAYAAN (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.560**	.719**	.363*	.435*	.826**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.049	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.560**	1	.388*	.241	.520**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001		.034	.199	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.719**	.388*	1	.457*	.425*	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034		.011	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.363*	.241	.457*	1	.484**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.049	.199	.011		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.435*	.520**	.425*	.484**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.016	.003	.019	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KEPERCAYAAN (X2)	Pearson Correlation	.826**	.721**	.795**	.667**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

3. Keamanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	KEAMANAN (X3)
X3.1	Pearson	1	.468**	.630**	.568**	.381*	.836**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.001	.038	.000
X3.2	Pearson	.468**	1	.362*	.337	.452*	.687**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.009		.049	.068	.012	.000
X3.3	Pearson	.630**	.362*	1	.562**	.395*	.813**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.049		.001	.031	.000
X3.4	Pearson	.568**	.337	.562**	1	.194	.730**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.001	.068	.001		.303	.000
X3.5	Pearson	.381*	.452*	.395*	.194	1	.632**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.038	.012	.031	.303		.000
KEAMANAN (X3)	Pearson	.836**	.687**	.813**	.730**	.632**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		30	30	30	30	30	30

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

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



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

4. Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	KEPUASAN NASABAH (Y)
Y1.1	Pearson Correlation	1	.479**	.392*	.444*	.791**
	Sig. (2-tailed)		.007	.032	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.479**	1	.388*	.348	.744**
	Sig. (2-tailed)	.007		.034	.059	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.392*	.388*	1	.352	.712**
	Sig. (2-tailed)	.032	.034		.056	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.444*	.348	.352	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.014	.059	.056		.000
	N	30	30	30	30	30
KEPUASAN NASABAH (Y)	Pearson Correlation	.791**	.744**	.712**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

- 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



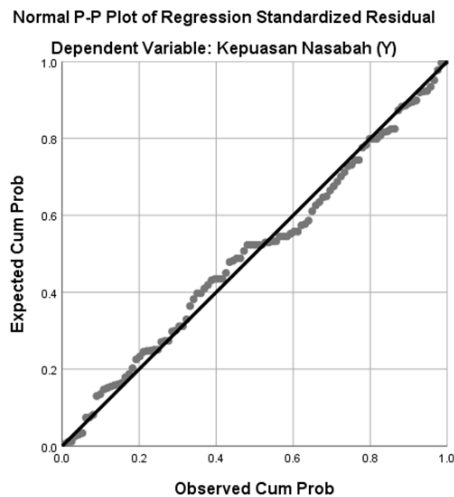
Hak Cipta :

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

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a. Scatterplot



b. Kormogolov-smirnov

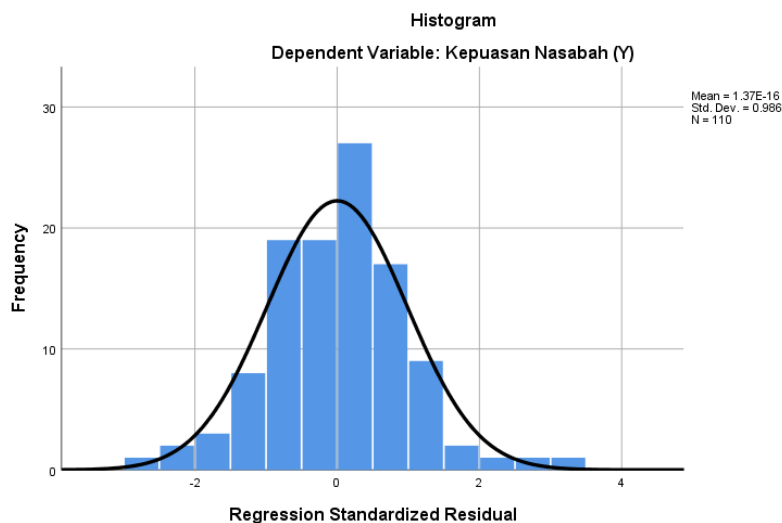
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68053400
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.043
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



c. Histogram



1. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan (X1)	.180	5.561
	Kepercayaan (X2)	.339	2.948
	Keamanan (X3)	.212	4.709

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

2. Hasil Uji Heteroskedasitas

a. Uji Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.887	.633		4.562	.000
	Kualitas Layanan (X1)	-.047	.047	-.223	-1.007	.316
	Kepercayaan (X2)	-.001	.048	-.005	-.029	.977
	Keamanan (X3)	-.010	.060	-.032	-.159	.874

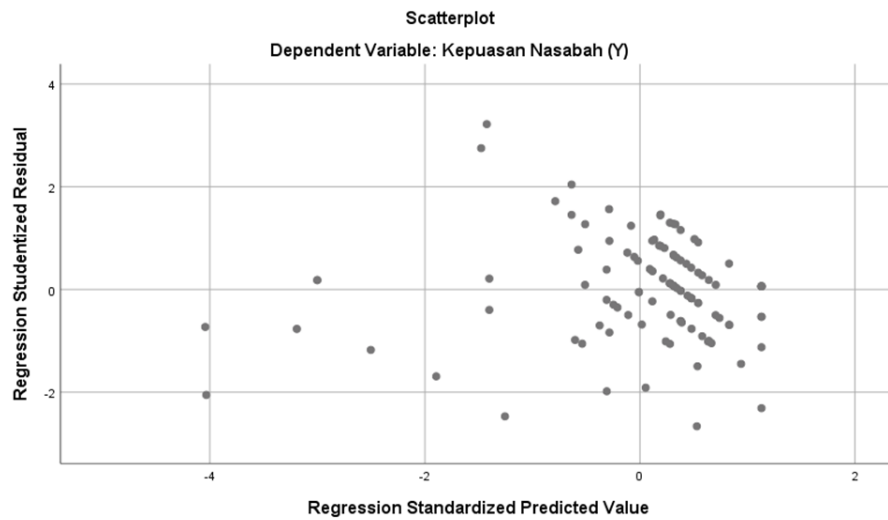
a. Dependent Variable: Absres

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



b. Grafik Scatterplot



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

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.135	1.006		2.122	.036
	Kualitas Layanan (X1)	.156	.074	.271	2.099	.038
	Kepercayaan (X2)	.248	.076	.308	3.276	.001
	Keamanan (X3)	.244	.095	.304	2.562	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

2. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.135	1.006		2.122	.036
	Kualitas Layanan (X1)	.156	.074	.271	2.099	.038
	Kepercayaan (X2)	.248	.076	.308	3.276	.001
	Keamanan (X3)	.244	.095	.304	2.562	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

3. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	662.854	3	220.951	76.082	.000 ^b
	Residual	307.837	106	2.904		
	Total	970.691	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Keamanan (X3), Kepercayaan (X2), Kualitas Layanan (X1)

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



4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.674	1.70415

- a. Predictors: (Constant), Keamanan (X3), Kepercayaan (X2), Kualitas Layanan (X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 8. Ulasan Aplikasi BRK Syariah Mobile

worse mbank i've discovered yet

★★★★★ 30 Jan · mochareta

ui jelek, server sering down, tujuan transfer bank tidak lengkap, feature banyak kurang dan bany...

Respons Pengembang 3 Feb

Assalamualaikum Bapak/Ibu, Terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BRKS Mo...

Perbaiki

★★★★★ 1thn lalu · Feesem

Tolong diperbaiki aplikasinya. Beberapa kali transfer gagal tapi saldo terpotong. Ini merepotkan nasabah yang harus membuat laporan ke bank dan menunggu pengembalian dana 14 hari kerja.

Anita _e'f

★★★★★ 13/03/25

Sudah bertahun2 menggunakan aplikasi ini dan nyaman banget, kenapa tiba2 tidak bisa digunakan... Udh di update ttp gk bisa, tertulis katanya data devise ter root

5 orang merasa ulasan ini berguna.

camelia vonny

★★★★★ 15/02/25

Dear BRKS mobile, kenapa akhir2 ini brks mobile sering kendala ya seperti "tidak dapat berkomunikasi dengan server, coba beberapa saat lagi atau silahkan cek aplikasi terbaru", tolong diperbaiki min, disaat dibutuhkan sering kendala seperti ini..

81 orang merasa ulasan ini berguna.

Aan Syahlan

★★★★★ 02/02/21

Aplikasinya cacat, waktu transfer diminta 2 kombinasi mpin, dimasukkan dibilang salah terus padahal udah benar, coba ganti pin, setelah itu pas memasukkan pin baru salah lagi padahal benar yg dimasukkan akhirnya diblokir tanpa peringatan.

8 orang merasa ulasan ini berguna.

Kris Nadi

★★★★★ 04/12/24

Setelah update ke versi terbaru kenapa jadi tidak bisa digunakan? Beberapa kali kendala selalu ada, mhn di upgarde lah aplikasinya, masa kalah sama bank bank lainnya yang lebih canggih dan user friendly

22 orang merasa ulasan ini berguna.

worse mbank i've discovered yet

★★★★★ 30 Jan · mochareta

ui jelek, server sering down, tujuan transfer bank tidak lengkap, feature banyak kurang dan bany...

Respons Pengembang 3 Feb

Assalamualaikum Bapak/Ibu, Terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BRKS Mo...

fredy wiranata

★★★★★ 03/07/25

untuk transfer ke shopee pay sampai saat ini tertunda terus dan saldo sudah terpotong dari rekening, mohon penyedia layanan lebih di perhatikan lagi dalam mengembangkan aplikasi, adanya aplikasi untuk mempermudah nasabah bukan malah bikin ribet dan merugikan nasabah.

DC Studio

★★★★★ 17/10/24

Aplikasinya sering Error dan 1 hal lg tidak bisa screenshot ditambah lagi tidak ada notifikasi uang masuk atau keluar. Klo bisa pengembang apk nya pintar dikit lah dengan kebutuhan orang.. klo bisa tambahkan juga fitur berbelanja yg lebih lengkap dan rekening koran yg mencatat semua transaksi 1 atau 3 bulan terakhir

39 orang merasa ulasan ini berguna.

Fitri Yani

★★★★★ 06/02/21

Tolong diperbaiki : Tidak bisa difoto, data transaksi transfer kurang terperinci, dan sinyal/jaringan terkadang kurang menyebabkan gagal transfer sehingga harus menunggu 14x24 jam !! Lebih baik pakai aplikasi yang sebelumnya 🙏🙏🙏

7 orang merasa ulasan ini berguna.

Mus Musdalifah

★★★★★ 02/01/25

Selalu ada kendala pembaharuan ribet selalu ada kalimat tidak dapat berkomunikasi dengan server. Coba lagi atau silahkan cek aplikasi terbaru padahal sudah paling terbaru. Bingung dibuatnya mau pencet takut salah

42 orang merasa ulasan ini berguna.

Boby Damanik

★★★★★ 04/12/24

Tiba tiba aplikasi tidak bisa dibuka Ketika di buka berhenti di halaman awal sebelum login Padahal mau dipakai transaksi

2 orang merasa ulasan ini berguna.

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

R Ringgo Rasyid

★★★★★ 24/01/25

Kalau bukan karena gaji ogah banget punya tabungan disini, server sering error, transfer bermasalah. Fee transfer antar bank juga paling mahal dibanding bank lain

ramhat putra

★★★★★ 08/12/24

Setelah update kenapa selalu mintak akses foto untuk buka aplikasinya, jelas ini sangat mengganggu dan melanggar privasi

2 orang merasa ulasan ini berguna.

R Ramdan Rianto

★★★★★ 01/02/25

M banking blm layak rilis, banyak cacat nya, fitur isi saldo seperti sPay terbatas tidak fleksibel, sering ga bisa login, lelet, & masih banyak masalah. Tolong pihak bank lebih di seriuskan masalah seperti ini, jaman sudah modern & sampai kapan negara kita tertinggal?. Pilih orang² yg berkompeten di bidang seperti ini & juga lebih kan budget kalau bisa.

8 orang merasa ulasan ini berguna.

C Chairul Hudha

★★★★★ 27/02/25

Sering error , sandi aplikasi sering gak bisa di masukan keseluruhan cuma separoh sandi yg bisa di masukan

3 orang merasa ulasan ini berguna.





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

Lampiran 9. Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Nova Risma Dewi
 2. NIM : 2104421009
 3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BRK Syariah Mobile
 5. Dosen Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.

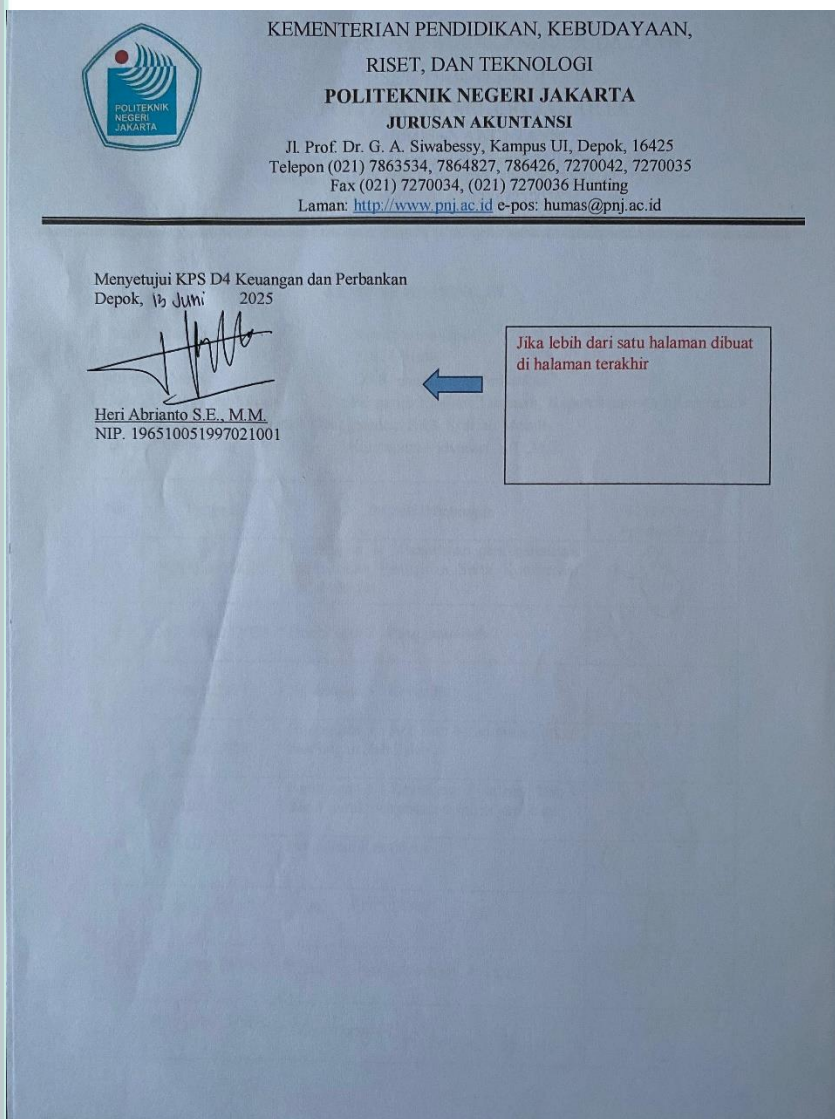
No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	19 Februari 2025	Bimbingan 1 : Penjelasan cara penulisan Skripsi dan Pengajuan Serta Konfirmasi Judul Skripsi	
2	26 Februari 2025	Bimbingan 2 : Pengajuan Bab 1	
3	03 Maret 2025	Bimbingan 3 : Revisi Bab 1	
4	17 Maret 2025	Bimbingan 4 : Acc Bab 1 dan melanjutkan bimbingan Bab 2 dan 3	
5	25 Maret 2025	Bimbingan 5 : Revisi dan Finalisasi Bab 1 dan 3 untuk pengajuan seminar proposal	
6	30 Mei 2025	Pengajuan Kuesioner	
7.	01 Juni 2025	Revisi : Kuesioner	
8.	05 Juni 2025	Revisi : Pembahasan & Hasil	
9.	13 Juni 2025	Bimbingan Persiapan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



JAKARTA