

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PENGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK BSI
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI)***

(Studi Empiris pada UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)

Oleh:
PUTRI DWI SARTIKA

NIM. 1717202093

**PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Putri Dwi Sartika
NIM : **1717202093**
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syari'ah
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank BSI Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Empiris UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 15 Juni 2023

Saya yang menyatakan



Putri Dwi Sartika

NIM. 1717202093



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsozu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA
LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK BSI MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
(STUDI EMPIRIS UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh Saudara **Putri Dwi Sartika NIM 1717202093** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Jumat** tanggal **07 Juli 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Kholilur Rahman, Lc., M.A
NIDN. 2016068203

Pembimbing/Penguji

Sofia Yustiani Suryandari, S.E., M.Si.
NIP. 19780716 200910 2 006

Purwokerto, 12 Juli 2023

Mengetahui/Mengesahkan

Dr. H. Jamil Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Putri Dwi Sartika NIM.1717202093 yang berjudul:

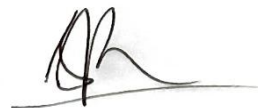
Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Bsi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Empiris UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 15 Juni 2023

Pembimbing



Sofia Yustianti Suryandari, S.E. M.Si.

NIP.197807162009012006

MOTTO

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

Q.S Al-Anfaal Ayat 46



**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL IN USERS OF BANK
BSI MOBILE BANKING SERVICES USING CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) METHOD (EMPIRICAL STUDY OF UIN PROF. K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)**

Putri Dwi Sartika

NIM. 1717202093

Email : Putrdwsart23@gmail.com

*Department of Sharia Banking Faculty of Economics and Islamic Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The Secretary General of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia said to present Bank Syariah Indonesia in the BSI payroll system in collaboration with the Rector of State Islamic Religious Universities (PTKIN) throughout Indonesia in terms of financial management. Indonesia has a relatively high internet penetration rate, which is 44%. The use of BSI Mobile requires daily transactions and other long-term investments. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with the use of BSI bank mobile banking services.

Customer satisfaction Index (CSI) is an indicator that measures overall customer satisfaction while considering how important the characteristics of the goods or services being measured. Respondents in this study amounted to 80 customers who were teaching staff and education staff at UIN SAIZU Purwokerto. The research methods used are descriptive quantitative and qualitative research methods, data collection techniques using questionnaire methods. The data was processed using validity tests and reliability tests with the help of IBM SPSS 25 test equipment.

The calculation results using CSI obtained a customer satisfaction index value of 83.576%, meaning that customers feel very satisfied because of the performance of the services provided. BSI is expected to be able to make improvements to the attributes of service quality performance that are still considered less than optimal

Keywords: CSI, Customer Satisfaction, BSI Mobile Service Quality

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA
LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK BSI MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI EMPIRIS UIN PROF.
K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)”**

Putri Dwi Sartika

NIM. 1717202093

Email : Putrdwsart23@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Agama Islam Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Sekjen Kemenag RI mengatakan untuk menghadirkan Bank Syariah Indonesia dalam sistem penggajian BSI bekerja sama dengan Rektor Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) se-Indonesia dalam hal pengelolaan keuangan. Indonesia memiliki tingkat penetrasi internet yang relatif tinggi, yaitu sebesar 44%. Penggunaan *BSI Mobile* diperlukan transaksi sehari-hari dan investasi-investasi jangka panjang lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* bank BSI.

Customer satisfaction Index (CSI) merupakan indikator yang mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan tetap mempertimbangkan seberapa penting karakteristik barang atau layanan yang diukur. Responden pada penelitian ini berjumlah 80 nasabah yang merupakan tenaga pengajar dan tenaga kependidikan di UIN SAIZU Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Data diolah menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan alat uji IBM SPSS 25.

Hasil perhitungan menggunakan CSI nilai indeks kepuasan nasabah diperoleh sebesar 83,576% artinya nasabah merasa sangat puas karena kinerja layanan yang diberikan. BSI diharapkan dapat melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut kualitas layanan kinerja yang masih dianggap kurang maksimal.

Kata kunci : CSI, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan BSI Mobile

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S a	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H}a	H}	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z al	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	S}ad	S}	Es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	D}	De (dengan titik di bawah)
ط	T}a	T}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	Z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>iddah</i>

C. *Ta' Marbuṭah* di akhir kata bila dimatikan tulis *h*

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

1. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	ditulis	<i>kaṛamah al-auliya'</i>
--------------------------	---------	---------------------------

2. Bila *ta' marbuṭah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis	<i>zakaat al-fiṭr</i>
-------------------	---------	-----------------------

D. Vokal pendek

َ	<i>fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>ḍammah</i>	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	<i>fathah</i> + alif	Ditulis	<i>ā</i>
----	----------------------	---------	----------

	جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	<i>fathah</i> + ya' mati	Ditulis	ā
	تَنَسَّى	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	<i>kasrah</i> + ya' mati	Ditulis	ī
	كَرِيم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	<i>dammah</i> + wau mati	Ditulis	ū
	فُرُوض	Ditulis	<i>furūḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1.	<i>fathah</i> + ya' mati	Ditulis	Ai
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	<i>fathah</i> + wau mati	Ditulis	Au
	قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l (el)* nya

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوَى الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawīal-furūḍ</i>
اهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayahNya dan kesempatan untuk belajar
2. Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Jasiman dan Ibu Linangimah yang tidak bosan selalu memberikan dukungan. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku
3. Untuk Kakak dan Adik penulis, Mas ojan, Kak Ayu, dan Rani yang selalu memberikan doa, dukungan serta kasih sayang hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Pemilik NIM D400180003 yang telah kebersamai dan memberikan semangatnya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Lilikku, lik Yuni dan lik Saeri yang selalu memberikan doa serta nasehatnya.
6. Untuk sahabat penulis The Buryam semasa SMP yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.
7. Untuk teman penulis semasa Kuliah, Vita, Ais, Yuni, dan Puput yang telah menemani selama hampir empat tahun dan senantiasa memberikan motivasi untuk menjadi lebih baik.
8. Untuk teman penulis semasa di Pondok Pesantren Raudotul 'Ulum; Heramina , dan Febria yang telah membimbing penulis untuk selalu berada dijalan yang benar
9. Untuk teman seperbimbingan, Maya Ramadhaniyanti yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama masa skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada seluruh responden Tenaga Pengajar dan Tenaga Pendidik UIN Prof. K.H Saizu Purwokerto terimakasih telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
11. Dan semua yang telah memberikan dukungan, bantuan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian semua.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat dan tabi'in, semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak kita mendapat syafaatnya di hari akhir.

Semoga dengan selesainya penulisan skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H Moh. Roqib, M.Ag. selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag. selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M. selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Hastin Tri Utami, SE., M.Si., Ak. Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Sofia Yustianti Suryandari, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang setia membimbing dan memberikan pengarahan kepada peneliti.

9. Seluruh dosen, staf tata usaha dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih ada banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Terhadap semua tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin



Purwokerto, 22 Juni 2023

Penulis

Putri Dwi Sartika

NIM. 1717202093

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Kerangka Teori.....	12
1. Bank Syari'ah	12
a. Pengertian Bank Syari'ah.....	12
b. Ciri-ciri Bank Syari'ah.....	12
c. Peranan Bank Syari'ah.....	14
d. Perbedaan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional.....	15
2. Kepuasan Nasabah	15

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
4. Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Al-Qur'an	19
C. Layanan <i>Mobile Banking</i>	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Konsep Layanan	22
3. Kualitas Layanan	23
4. Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking</i>	24
5. <i>Mobile Banking</i>	25
D. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	26

BAB III METODE PENELITIAN 29

A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Penelitian	29
C. Jenis Data	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
1. Populasi	31
2. Sampel	31
3. Teknik Pengambilan Sampel	31
F. Metode Pengumpulan Data	32
1. Metode Observasi	32
2. Metode Kuesioner	33
3. Metode Wawancara	33
G. Teknik Pengolahan Data	34
1. <i>Editing</i>	34
2. <i>Codding</i>	34
3. Tabulasi	34
H. Instrumen Penelitian	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	35

I. Metode Analisis Data	36
1. Analisis Deskriptif	36
2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
1. Sejarah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto	39
2. Visi, Misi dan Tujuan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto	42
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data	43
1. Deskripsi Karakteristik Responden	43
a. Umur	43
b. Jenis Kelamin	44
c. Pekerjaan	44
2. Hasil Uji Kualitas Data	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	49
3. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	55
4. Hasil Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Penelitian Terdahulu	12
TABEL 2.2	Perbedaan Bank Syari'ah dengan Bank Konvensional.....	17
TABEL 3.1	Daftar Tenaga Pengajar dan Tenaga Kependidikan	32
TABEL 4.1	Umur Responden	45
TABEL 4.2	Jenis Kelamin	46
TABEL 4.3	Pekerjaan	46
TABEL 4.4	Uji Validitas Penilaian Kepentingan/Harapan Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i>	47
TABEL 4.5	Uji Validitas Penilaian Kinerja/Realita Layanan BSI <i>Mobile</i>	49
TABEL 4.6	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	51
TABEL 4.7	Penilaian Kepentingan Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i>	53
TABEL 4.8	Penilaian Kinerja Layanan BSI <i>Mobile</i>	55
TABEL 4.9	Hasil Perhitungan CSI.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Tabulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Hasil Data Tabulasi Penilaian Perhitungan Kepentingan/
Harapan
- Lampiran 4 Hasil Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Penyebaran Kuesioner Melalui *WhatsApp*
- Lampiran 7 Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 8 Sertifikat Praktel Pengalaman Lapangan (PPL)
- Lampiran 9 Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
- Lampiran 10 Sertifikat Aplikasi Komputer (Aplikom)
- Lampiran 11 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 12 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank dianggap sebagai entitas keuangan yang tugasnya menerima giro, tabungan, dan deposito dalam operasi sehari-harinya. Bagi yang membutuhkan, bank juga diakui sebagai lokasi peminjaman uang (kredit). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, badan usaha yang memungut uang dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang disebut sebagai bank (Kasmir, 2014:24). Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dana masyarakat dan sebagai penyalur dana masyarakat.

Kegiatan bank melibatkan menghimpun atau mobilisasi dana yang menganggur dari masyarakat dan perusahaan, yang kemudian diarahkan pada usaha produktif untuk berbagai sektor ekonomi yang akan meningkatkan pendapatan nasional dan individu. Stabilitas perekonomian bangsa sangat dipengaruhi oleh peran yang dimainkan bank di dalamnya. Dengan adanya kejadian kegaduhan krisis moneter pada tahun 1998, fungsi bank dalam perekonomian nasional telah melalui krisis kepercayaan. Industri perbankan nasional sedang direorganisasi pada saat itu melalui berbagai kegiatan restrukturisasi bank, yang sedang dilakukan oleh pemerintah dan Bank Indonesia (Fahrial, 2018).

Di Indonesia terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah, dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Perkerditan Syariah. Dalam penjelasan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dijelaskan bahwa perbankan syariah ialah kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, adalah kegiatan

usaha yang tidak mengandung unsur : riba, maisir, gharar, haram, zalim (Aliansyah, Hafasnuddin, & Shabri, 2012). Bank syariah ini terdiri dari 3 macam yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dalam rangka membantu pelaksanaan pembangunan nasional yang meningkatkan keadilan, persatuan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat juga dikomunikasikan, sebagaimana ketentuan tentang fungsi bank syariah. (OJK, diakses 22 Agustus 2022).

Lahirnya Bank Syariah pertama di Indonesia adalah pada awal tahun 1990 an dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang didirikan dan kontrak ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Yang kemudian berikutnya berdiri bank syari'ah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syari'ah dan BRI Syari'ah (Kasmir, 2014:242). Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, sektor perbankan di Indonesia melihat babak baru dalam sejarahnya yaitu dengan adanya pnggabungan antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah telah bergabung dan kemudian membentuk menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021, yang berisi pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah menjadi PT Bank BRI syariah Tbk, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi menerbitkan izin penggabungan ketiga pelaku usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selain itu, Presiden Joko Widodo secara resmi meluncurkan kehadiran BSI pada 1 Februari lalu.

Dengan adanya penggabungan ini maka dapat menyatukan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut sehingga menghasilkan layanan yang lebih komprehensif, nasabah yang lebih besar, dan peningkatan kapasitas permodalan. Peluang besar dapat ditemukan dengan adanya fakta bahwa Indonesia memiliki populasi muslim terbesar di dunia, pemerintah Indonesia memiliki misi untuk membangun ekosistem sektor halal dan memiliki bank syariah nasional yang cukup besar dan kuat.

Inisiatif ini merupakan tambahan dari kinerja pertumbuhan positif negara sehubungan dengan dukungan iklim. (PT. Bank Syari'ah Indonesia Tbk, di akses 19 Agustus 2022). Menurut Wirdiyanti (2018), dikatakan bahwa sektor keuangan dan perbankan memiliki peluang untuk meningkatkan persaingan dan menumbuhkan pangsa pasarnya dengan merangkul adanya teknologi digital banking.

Saat ini dunia industri sedang memasuki era baru yang disebut dengan Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 dikenal juga dengan istilah “*cyber physical system*”. Ide di balik penerapannya adalah untuk mengotomatisasi sebanyak mungkin proses dalam menggunakan teknologi informasi untuk mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja manusia, sehingga efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkungan kerja dengan sendirinya akan bertambah (Mutiasari, 2020). Perkembangan teknologi yang pesat ini kemudian menimbulkan persaingan yang ketat antar perbankan karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan dari layanan *Digital Banking* bisa menjadi strategi perkembangan bisnis yang cukup penting (Hairul, 2022). Pada aplikasi BSI *Mobile* menyediakan fitur dan layanan yang cukup lengkap untuk memberikan kemudahan bertransaksi, dapat dilihat pada kuartal keempat tahun 2021 jumlah transaksi pada aplikasi BSI *Mobile* mencapai 124,54 juta transaksi atau meningkat hingga 169% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2020. *Digitalisasi* bank memiliki tujuan untuk meraih kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan dengan adanya digitalisasi bank.

Kepuasan nasabah sangat penting di sektor perbankan, yang berhubungan dengan produk dan layanan. Bank kemudian terus menciptakan layanan yang sesuai dengan perubahan kebutuhan kliennya sebagai hasil dari kemajuan teknologi dan gaya hidup. Layanan *online banking* merupakan salah satu jenis layanan yang dibuat dengan adanya kemajuan teknologi, bentuk dari layanan perbankan berbasis *online* adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). Selain ATM, *elektronik banking* atau

yang lebih dikenal dengan e-banking juga merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan (Amanullah, 2014). *Internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking* merupakan semua bentuk *digital banking* yang ada pada saat ini. Nasabah dapat menggunakan layanan *online banking* atau *internet banking* dari rumah, tempat usaha, atau lokasi lain yang bukan merupakan lokasi bank (kantor cabang) yang sebenarnya dengan menggunakan alat komunikasi termasuk komputer, handphone, dan telepon rumah (Amanullah, 2014).

Nasabah saat ini memiliki kebutuhan yang tinggi akan layanan berbasis smartphone seperti *mobile banking*, baik perbankan konvensional maupun syariah. Berdasarkan survey Nielsen *Cross-Platform* pada tahun 2017, terjadi peningkatan akses internet oleh masyarakat di hampir semua tempat. Dibandingkan dengan tahun 2015, lebih banyak orang mengakses media digital di beberapa lokasi seperti transportasi umum, kafe dan restoran, dan bahkan di konser. Disimpulkan bahwa Indonesia memiliki tingkat penetrasi internet yang relatif tinggi, yaitu sebesar 44% (Mila Lubis, 2017). Sementara itu organisasi riset pemasaran digital E-marketer mengklaim pada tahun 2018 bahwa ada lebih dari 100 juta pengguna smartphone aktif di Indonesia (Kominfo, diakses 26 November 2022). Dengan begitu dapat dikatakan jumlah orang yang menggunakan perbankan digital dapat meningkat seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan jumlah pengguna smartphone aktif.

Menurut Kotler (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan emosi kebahagiaan atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara persepsinya tentang efektivitas (hasil) suatu produk atau harapannya. Kualitas produk atau layanan yang diinginkan pelanggan akan memutuskan seberapa puas mereka. sebagai ukuran keunggulan kompetitif perusahaan, oleh karena itu jaminan kualitas harus diberikan kepentingan yang tinggi oleh semua bisnis (Farid,

2013). Evaluasi kualitas dan kepuasan sebagian besar didasarkan pada harapan pelanggan.

Faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan dan keberhasilan sebuah bisnis adalah kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat membantu manajemen menentukan apakah suatu produk atau layanan berhasil dan memberikan informasi untuk perbaikan di masa depan (Hairul, 2022). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan maka metode yang dipilih dalam melaksanakan penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini memiliki sejumlah manfaat, seperti efisiensi (tidak hanya memperoleh informasi tentang indeks kepuasan tetapi juga informasi tentang dimensi atau atribut yang perlu ditingkatkan), kesederhanaan dan kemudahan penggunaan, dan penggunaan skala dengan tingkat sensitivitas dan reliabilitas yang cukup tinggi (Sinnun, 2017). Dibandingkan metode penilaian kepuasan lainnya seperti ServQual, dalam metode ServQual juga memiliki kekurangan, yaitu tidak dapat menentukan secara langsung atribut mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut. Menurut beberapa literatur dan jurnal, metode yang digunakan untuk analisis kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki kelebihan dari metode tersebut ialah mampu mengukur dan menganalisis kepuasan dengan memperhatikan harapan dan membandingkan antara kinerja dengan harapannya. Metode ini dapat digunakan untuk mengetahui aspek apa saja dari layanan *mobile banking* bank BSI yang perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Hasil penelitian Sampurno & Sharif (2020), menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 91,88% yang berarti berada pada kriteria sangat puas. Hal ini menunjukkan empat item masuk dalam kategori yang perlu dipertahankan adalah kejelasan, kecepatan dan keakuratan informasi yang

diberikan, layanan yang tersedia selama 24 jam, penggunaan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, serta mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan Dewan Syariah Nasional. Kemudian satu item termasuk dalam kategori prioritas rendah yaitu sistem keamanan bertransaksi.

Sekretaris Jenderal Kementerian Agama RI, Nizar Ali mengatakan untuk menghadirkan Bank Syariah Indonesia dalam sistem penggajian Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Yang kemudian lebih lanjut, juga mengungkapkan untuk BSI bekerja sama dengan Rektor Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) se-Indonesia dalam hal pengelolaan keuangan kampus serta pengembangan Program Studi Perbankan Syariah (Kemenag, Akses 09/06/23). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber di UIN SAIZU Purwokerto bahwa PT Bank Syariah Indonesia ikut andil dalam penyejahteraan staf karyawan serta dosen dengan menjadi mitra dalam penyaluran tunjangan dan pembayaran honor. Bagi nasabah yang sudah memiliki penghasilan, maka menggunakan BSI mobile bukan hanya untuk tarik tunai saja tetapi juga untuk keperluan transaksi sehari-hari dan investasi-investasi jangka panjang lainnya. BSI mobile menawarkan layanan yang dapat membantu penggunanya dalam melakukan operasional sehari-hari seperti cek saldo, pembayaran listrik, dan lain-lain, sama seperti layanan mobile banking pada umumnya. Yang membedakan adalah pada BSI *mobile* terdapat layanan keislaman dan fitur berbagi atau ziswaf, hal ini juga memudahkan umat Islam untuk melakukan infaq, berbagi, dan menjalankan tugasnya, seperti membayar zakat, dengan cepat dan efisien.

Bank syaria'ah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau disebut Bank tanpa bunga, merupakan lembaga keuangan / perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al- Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu

lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengopersiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam (Rusby, 2017)

Dibandingkan dengan *mobile banking* bank syariah lainnya yang terdapat di purwokerto, contohnya saja bank Jateng Syariah. Pada *mobile banking* nya belum terdapat menu *e-wallet* yang pada saat ini sangat penting kegunaannya dalam melakukan transaksi sehari-hari, hal ini menjadikan BSI *mobile* lebih unggul dengan adanya pilihan pengisian dompet digital atau *e-wallet*. Tampilan menu pada BSI *mobile* juga terbilang cukup menarik karena menampilkan sapaan dan desain yang menyenangkan serta memudahkan konsumen untuk bertransaksi. Kemudian pada BSI *mobile* terdapat indikator sinyal yang dapat memantau jaringan internet dengan warna hijau dan merah.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk mempelajari seberapa besar tingkat kepuasan nasabah Bank BSI dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank BSI Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Empiris UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu:

Bagaimana analisis tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank BSI

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini oleh penulis yaitu:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* bank BSI

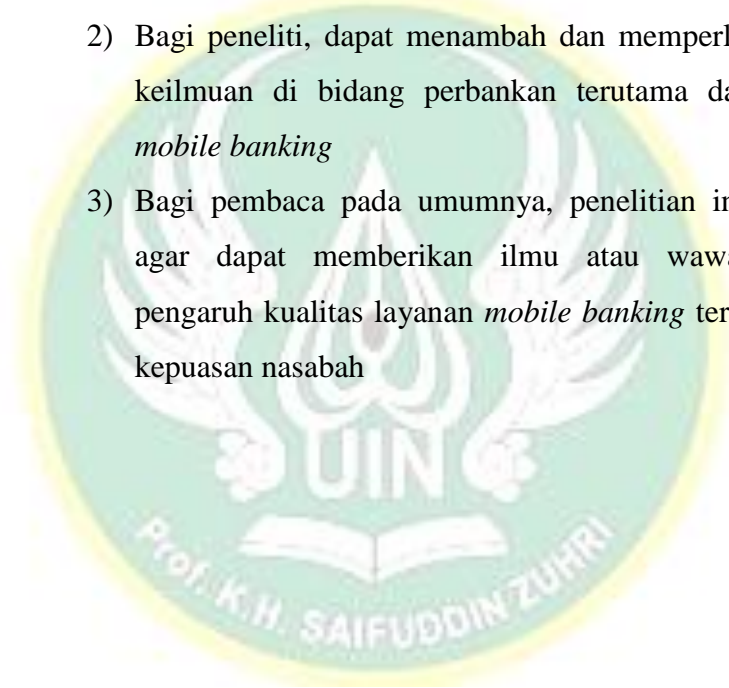
2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat dalam perkembangan keilmuan Perbankan Syariah dan juga bagi peneliti-peneliti berikutnya.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi lembaga, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai saran atau masukan dalam sebuah gagasan untuk meningkatkan mutu strategi pengelola
- 2) Bagi peneliti, dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan di bidang perbankan terutama dalam layanan *mobile banking*
- 3) Bagi pembaca pada umumnya, penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan ilmu atau wawasan tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Bank Syari'ah

a. Pengertian Bank Syari'ah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah merupakan lembaga yang menjalankan usaha sesuai dengan prinsip syariah, atau hukum Islam, sebagaimana diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Prinsip-prinsip tersebut meliputi prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), manfaat (*maslahah*), dan universalisme (*alamiyah*) (*'adl wa tawazun*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram (Andrianto & Firmansyah, 2019:24). Bank syariah berfungsi sebagai perantara atau sebagai jembatan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus) dengan pihak-pihak yang memiliki kekurangan (defisit unit) (Mawarni, Fasa, & Suharto, 2021)

Dalam Al-Qur'an dan sebagaimana digariskan oleh Rasulullah SAW dalam bentuk sunah rasul, syariat adalah aturan atau hukum yang ditetapkan oleh Allah SWT untuk hamba-Nya. Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu pada awal tahun 1990-an. Bank syari'ah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja sama tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia yang ditandatangani pada tanggal 1 Novemer 1991 (Kasmir, 2014:242). Bank Syariah didirikan dengan tujuan untuk memajukan dan memperluas integrasi keuangan syariah, perbankan, dan industri terkait lainnya (Arifin, 2009:4-5). Prinsip utama yang diikuti oleh syari'ah ialah:

- a) Riba dilarang dalam berbagai transaksi

b) Berdagang dan melakukan kegiatan bisnis dengan tujuan menghasilkan keuntungan yang adil

c) Pemberian zakat

b. Ciri-ciri Bank Syari'ah

Perbankan syariah memiliki aturan dasar yang harus diikuti ketika menjalankan tugas operasionalnya. Hal ini bertujuan agar perbankan syariah dapat melaksanakan tugas syariahnya, yang harus dilakukan oleh sejumlah komponen yang terikat dengan nilai-nilai fundamental (Andrianto & Firmansyah, 2019:31). Pengelolaan perbankan syariah kini memiliki landasan yang kokoh yang dibangun di atas ide-ide tersebut. Adapun prinsip dasar dalam perbankan syariah tersebut antara lain :

1. Larangan transaksi yang melibatkan Barang atau Jasa terlarang. Bank syariah diharapkan selalu memastikan kehalalan jenis usaha yang akan dilakukan dalam pembiayaan sebelum melakukan perpanjangan kredit.
2. Mengabaikan sistem dan praktik yang melarang transaksi terlarang untuk menghasilkan keuntungan. Agama Islam melarang tidak hanya transaksi ilegal tetapi juga yang dilarang oleh aturan dan proses yang ada untuk menghasilkan uang. Beberapa hal yang masuk kategori transaksi yang diharamkan yaitu
 - a. *Tadlis*, transaksi dengan prinsip yang tidak diketahui oleh kedua belah pihak. *Tadlis* adalah praktik menyembunyikan cacat atau kerusakan pada barang daripada menjualnya, menciptakan ketidakseimbangan informasi antara para pihak dalam suatu transaksi (Sutjipto & Cahyono, 2020)
 - b. *Gharar*, *Tadlis* dan *gharar* adalah jenis transaksi yang serupa. Dalam *tadlis*, salah satu pihak kehilangan

informasi, sedangkan di *gharar*, kedua belah pihak dalam transaksi jual beli tanpa informasi.

- c. *Bai' Ikhtikar*. Jenis jual beli lain yang dilarang oleh hukum Islam disebut "*bai' Ikhtikar*". *Ikhtikar* ialah upaya untuk menimbun dalam upaya membuat barang-barang langka. Akibatnya, vendor akan mendapat untung yang cukup besar karena mereka dapat menjual barang-barang mereka dengan harga lebih mahal daripada yang mereka miliki sebelum kekurangan.
- d. *Bai' Najasy*, merupakan tindakan menggelembungkan permintaan palsu, membuat suatu produk tampak memiliki permintaan yang tinggi sehingga harga jual produk akan meningkat.

c. Peranan Bank Syari'ah

Bank syariah berbeda dari bank konvensional karena fungsinya sesuai dengan prinsip syariah sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadits (Ruby, 2017:55). Khususnya sebagai berikut:

1. Keuntungan dengan harga yang disepakati fleksibel dan tergantung pada kelangsungan risiko dan biaya masing-masing pihak.
2. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal yang jumlahnya tidak ketat dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk melakukan tawar-menawar dalam batas-batas yang wajar.
3. Persentase tidak boleh digunakan untuk mewakili kewajiban pembayaran karena tetap menjadi bagian dari sisi utang bahkan setelah batas waktu perjanjian berlalu.

4. Dalam kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menggunakan perhitungan berdasarkan kepastian yang ditentukan dimuka dalam kontrak pembiayaan proyek. Karena hanya Allah SWT yang benar-benar mengetahui untung rugi dari sebuah proyek yang didanai oleh bank.
5. Arahan lembaga penyimpanan atas dana umum berupa simpanan tabungan dianggap sebagai titipan (*wadi'ah*), Sementara itu, keterlibatan uang bank dan inisiatif yang didukung oleh bank yang sesuai syariat dianggap sebagai titipan yang diamanatkan karena tempat penyimpanan tidak dijamin imbalan tertentu.
6. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengatur operasional bank dari perspektif syariah.
7. Selain berfungsi sebagai penghubung antara pemilik modal dengan pihak-pihak yang membutuhkan pembiayaan, bank syariah juga melayani tujuan tertentu yang dikenal dengan amanah..

d. Perbedaan Bank Syari'ah dengan Bank Konvensional

Tabel 2.2

Kriteria	Bank Syari'ah	Bank Konvensional
Pendapatan	Bagi hasil, margin	Bunga
Obyek/investasi	Halal	Halal, haram
Hubungan	Kesamaan hak	Debitur, kreditur
Lembaga pengawas	Ada DPS	Tanpa DPS
Sistem	Prinsip islam	Tidak harus sesuai prinsip islam
Perizinan	Tidak bisa dikonversi ke bank konvensional	Bisa dikonversi ke bank syari'ah

Sumber : (Putri & Dharmas, 2016)

2. Kepuasan Nasabah

Faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan dan keberhasilan sebuah bisnis adalah kepuasan nasabah. Semakin banyak nasabah setia yang dimiliki, maka semakin sukses dan tahan lama bisnis tersebut. Kepuasan merupakan penilaian pasca-konsumsi yang digunakan untuk memilih dari berbagai pilihan untuk memenuhi harapan (Aliansyah, Hafasnuddin, & Shabri, 2012). Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Tentang jaminan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dalam hal sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan. Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memulihkannya ketika terjadi penyimpangan, untuk itu selalu ada survei untuk mengetahui bagaimana kebutuhan yang telah diidentifikasi dapat terus-menerus sampai ke pelanggan.
- b. Menyusun standar yang jelas. Kebutuhan yang spesifik membuat standar yang jelas dan tanggungjawab dari penyedia.
- c. Menjamin umpan balik. Pelanggan yang tidak puas akan merasa ada insentif untuk menyampaikannya kepada perusahaan karena perusahaan peduli dengan mereka.
- d. Membangun loyalitas pelanggan. Jaminan akan mengurangi risiko, membuat harapan secara eksplisit, dan membangun pangsa pasar dengan menahan pelanggan yang tidak puas yang akan meninggalkan perusahaan (Umam & Hariastuti, 2018).

Menurut Tjiptono dalam Hairul (2022) terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah. Metode tersebut di antaranya:

1. Sistem Keluhan dan Saran.

Sistem ini merupakan sistem yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) di mana perusahaan memberikan kesempatan

yang luas kepada pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan.

Perusahaan pada umumnya melakukan riset kepuasan pelanggan dengan metode survei, baik melalui wawancara secara langsung maupun menggunakan media sosial untuk memperoleh tanggapan dan feedback langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif bahwa perusahaan memperhatikan para pelanggannya.

3. *Ghost Shopping*

Metode yang digunakan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan menjadi seorang konsumen potensial produk di perusahaan pesaing. *Ghost shopper* tersebut bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari produk pesaing sehingga bisa dijadikan sebagai koreksi terhadap pengembangan produk perusahaan itu sendiri.

4. *Lost Customer Analysis*.

Metode yang dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggannya yang sudah beralih ke perusahaan pesaing. Perusahaan dapat menggali informasi penyebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan lain. Informasi tersebut nantinya dapat menjadi evaluasi untuk kemajuan perusahaan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Hasil penelitian Pasaribu (2020) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan yang tersedia. Penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking antaralain:

- a. Keamanan. Keamanan merupakan salah satu langkah pencegahan penipuan atau mendeteksi adanya penipuan dalam suatu sistem yang

berbasis pada informasi. Keamanan merupakan salah satu kemampuan yang di gunakan bank dalam melindungi informasi dari adanya penyalahgunaan rekening ataupun data nasabah.

- b. Kemudahan. Kemudahan yaitu keyakinan individu akan penggunaan sistem teknologi informasi yang membantu konsumen dalam melakukan suatu transaksi. kemudahan merupakan keyakinan individu dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi yang tidak merepotkan dalam melakukan usaha yang besar pada saat digunakan.
- c. Kecepatan. Kecepatan atau *speed of respon* aplikasi dibutuhkan dalam memberikan informasi yang diinginkan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kecepatan atau *Speed of respon* merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri panjang.
- d. Desain. Desain memiliki arti sebagai tampilan depan pada aplikasi yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi maka tingkat komunikasi sosial pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi online.
- e. Biaya. Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap barang ataupun jasa yang digunakan. Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan hasil bahwa biaya yang dikenakan dapat dijadikan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan aplikasi saat melakukan suatu transaksi. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasinta dan Djoko (2016), biaya yang dikenakan pada penggunaan aplikasi dalam melakukan suatu transaksi merupakan salah satu faktor yang paling menentukan niat perilaku penggunaan mobile banking.

Penelitian sebelumnya menggunakan beberapa variabel diatas sebagai elemen untuk mengetahui kualitas layanan internet banking, sms banking maupun mobile banking.

4. Layanan *Mobile Banking*

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti dari kata pelayanan adalah suatu upaya untuk membantu atau menangani apa yang diperlukan seseorang. Layanan adalah kegiatan yang diberikan kepada pelanggan oleh bisnis atau individu, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki melalui interaksi langsung antara manusia dan objek atau mesin secara fisik dan mereka juga meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan dalam Hairul (2022) layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dirancang menggunakan data nasabah untuk memungkinkan bank menyediakan layanan kepada nasabah dengan cepat, mudah sesuai kebutuhan nasabah dan dilakukan secara mandiri oleh nasabah tanpa mengesampingkan aspek keamanan.

Beberapa sistem layanan perbankan digital adalah sebagai berikut:

- a) *Internet Banking*. *Internet Banking* merupakan jenis layanan jasa bank yang dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet bank.
- b) *Phone Banking*. *Phone Banking* merupakan layanan yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi melalui telepon dengan menghubungi nomor layanan pada bank. Bank menyediakan staf khusus atau sistem otomatis yang bisa berinteraksi dengan nasabah.
- c) *SMS Banking*. *Short Message Service Banking (SMS Banking)* adalah layanan perbankan yang dapat diakses

melalui handphone dengan format SMS Plain (SMS Manual) untuk menggunakan layanan.

- d) *Mobile Banking*. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang hampir sama dengan SMS banking. Perbedaan dari mobile banking yaitu memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dan dapat digunakan melalui menu yang telah tersedia dalam SIM Card (kartu chips seluler) yang dilengkapi sistem khusus agar bisa melakukan transaksi perbankan

b. Konsep Layanan

Untuk Mengetahui apa arti kualitas layanan dalam rangka mengukur kebahagiaan klien, sebagaimana dikemukakan oleh Supranto dalam (Prihastono, 2012). Lima faktor yang membentuk konsep kualitas layanan yaitu :

- a) Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.
- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

- c) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.
- e) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan

Buruknya kualitas layanan yang diterima nasabah dari penyedia layanan menyebabkan perusahaan menderita kerugian yang signifikan. Mereka yang tidak puas tidak hanya berhenti menggunakan layanan, tetapi mereka juga memberi tahu kepada orang lain tentang betapa buruknya layanan perusahaan tersebut (Gardiarini, Dianovita, & Farida, 2020). Interaksi antara harapan dan kenyataan adalah apa yang mengarah pada kepuasan. Sebaliknya, aspek yang menentukan apakah pelanggan puas adalah apakah mereka mendapatkan apa yang mereka antisipasi sebelumnya. Oleh karena itu, pengalaman masa lalu, komentar dari anggota keluarga, serta klaim dan detail yang dibuat oleh pemasar dan saingan, semuanya dapat memengaruhi harapan nasabah. Nasabah yang senang akan tetap setia lebih lama tanpa mempertimbangkan harga dan akan merekomendasikan bisnis secara positif (Hidayat, 2020).

c. **Kualitas Layanan**

Kualitas adalah sebuah ukuran mengenai sampai sejauh mana suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan, empati keinginan dan harapan

para pelanggan atau konsumen. Kualitas didasarkan pada pengalaman-pengalaman aktual yang sudah dirasakan atau diperoleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Ukuran dalam memberikan atau memaksimalkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Melalui kualitas pelayanan yang diterima, seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif (Siahaan & Agustini, 2021).

Jaminan atas kepuasan konsumen menjadi hal wajib yang harus dipenuhi oleh perusahaan jasa dalam usaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Namun seringkali terjadi beberapa kesenjangan yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa/layanan, diantaranya adalah kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen, kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan, kesenjangan kualitas layanan dengan komunikasi eksternal, kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal, serta kesenjangan layanan yang dialami/dipersepsi dengan layanan yang diharapkan.

d. Manfaat Penerapan *Mobile Banking*

Dengan adanya *m-banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. *Mobile Banking* atau yang biasa disebut *m-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan transaksi *M-Banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah (Afifah, 2017) Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan mobile banking, adalah:

- 1) Mudah
Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
- 2) Praktis
Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
- 3) Aman
M-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
- 4) Penggunaan yang bersahabat
M-banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.
- 5) Nyaman
Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai (Harish, 2017).

e. *Mobile banking (M-Banking)*

Layanan digital di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang signifikan. Banyak ditemukan kontribusi atas layanan digital baik dalam sektor pendidikan, politik, serta ekonomi. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang sering di gunakan masyarakat adalah jasa keuangan. Jasa Keuangan menerapkan layanan digital untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, informasi

produk yang tersedia maupun meningkatkan kualitas perusahaan. Industri jasa keuangan sendiri terdiri dari beberapa instansi antara lain perbankan, pasar modal, asuransi, hingga pembiayaan (*Multifinance*) yang saat ini berlomba-lomba menggunakan platform teknologi keuangan untuk meningkatkan kualitas perusahaan serta meningkatkan kepuasan nasabah (Pasaribu, 2020).

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas untuk memungkinkan pelanggan mengakses transaksi dengan cepat dan mendapatkan informasi terbaru dan aktivitas keuangan secara *real time*. Bank menawarkan layanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*, hal ini merupakan solusi perbankan yang praktis, aman, dan nyaman, sehingga nasabah dapat mengakses layanan perbankan tanpa dibatasi oleh waktu atau tempat (Novi, 2011). Nasabah secara individu atau siapa saja yang menggunakan ponsel dengan teknologi GPRS dapat mengakses *mobile banking*. Saluran distribusi bank untuk layanan *mobile banking* menggunakan teknologi GPRS guna memberikan nasabah akses ke rekening mereka dalam telfon seluler (Iriani, 2018).

Kemajuan teknologi informasi yang pesat membantu dalam penyampaian layanan keuangan yang cepat dan sederhana kepada nasabah (Iriani, 2018). Layanan *mobile banking* lebih unggul dibandingkan *internet banking* karena konektivitas lebih mudah tersedia, meskipun tidak semua lokasi memiliki jaringan internet. Hal ini memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas keuangan, dan bank juga mengalami profitabilitas dengan layanan *m-banking* karena penghematan biaya dari *telebanking*. Dengan adanya layanan *mobile banking* ini dapat memudahkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi, memungkinkan bank untuk menunjukkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Harish, 2017).

5. Customer Satisfaction Index

Customer satisfaction Index (CSI) adalah indikator yang mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan tetap mempertimbangkan seberapa penting karakteristik barang atau layanan yang diukur (Widodo & Sutopo, 2018). Dalam mengimplementasikan metode CSI, penggunaan kuesioner yang nanti diisi oleh konsumen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Pada metode CSI memberikan data yang jelas tentang kepuasan pelanggan, sehingga dapat dilakukan penilaian rutin setiap saat untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan layanan yang dianggap positif oleh pelanggan.

Dijelaskan bahwa *Customer Satisfacton Index* (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi (Amri, Subagio, & Kusnadi, 2020).

Berdasarkan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja kualitas pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja kualitas pelayanan.

1. 81% - 100 % : Sangat Puas
2. 66% - 80.99% : Puas
3. 51% - 65.99% : Cukup Puas
4. 35% - 50.99% : Kurang Puas
5. 0% - 34.99% : Tidak Puas

CSI digunakan untuk menilai kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan dengan memeriksa dengan cermat tingkat harapan mereka terhadap fitur-fiturnya. Menurut (Indrajara, 2018) dalam (Sampurno & Sharif, 2020) Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk memahami kepuasan pelanggan dan digunakan sebagai panduan saat memprediksi tren masa depan.

Ukuran tingkat kepuasan pelanggan dinyatakan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang berarti :

0.00-0.19 = Sangat tidak puas

0.20-0.39 = Kurang puas

0.40-0.59 = Cukup puas

0.60-0.79 = Puas

0.80-1.00 = Sangat Puas (Chandra & Novia, 2019).

Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menentukan hasil perhitungan CSI (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]}{n}$$

Keterangan:

y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

2. *Wieghting factor* (WF), adalah fungsi dari *Mean Importance Score* atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score* untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. *Weighting Score* (WS), adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score* dikalikan dengan *Weighting Factor* (WF). *Mean Satisfaction Score* atau nilai rata-rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau nilai rata-rata tingkat kinerja. (Damanik, 2014).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan

WF_i = Faktor tertimbang ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100 \%$$

P = Atribut Kepentingan ke- p

B. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka bermakna memadukan topik-topik dan tema-tema yang berhubungan dan kemudian dijadikan rujukan sumber data primer

Jurnal yang ditulis oleh Yudi Siyamto yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Bank yang terdiri dari Bank Mega, Bank BNI, dan Bank Mandiri secara keseluruhan dapat dikatakan Puas. Diketahui bahwa nilai CSI yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 80.80% yang menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh pada penelitian ini berada pada kisaran 66% - 80,99%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bank sudah hampir mencapai harapan nasabah, sehingga nasabah banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank di Surakarta.

Pada penelitian yang ditulis oleh Febria Nintyas Putri Hidayat dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI

Syari'ah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)". Hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Syari'ah sebesar 79% yang artinya nasabah puas dengan kualitas pelayanan Bank BRI Syari'ah. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki menurut hasil CSI adalah tersedia kotak saran dan kritik, tersedia brosur, Mudah dimengerti dalam menyampaikan penjelasan terkait promo, menjalin komunikasi intens dengan nasabah, memberikan perhatian secara individu, kepekaan memperhatikan saran dan kritik.

Pada Jurnal yang ditulis oleh Sabda Dian Nurani Siahaan dan Fauzia Agustin yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi KAsus Pada BNI UNIMED)". Menunjukkan hasil perhitungan akhir menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh sebesar 66%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI UNIMED. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa atribut yang mendapatkan skor paling rendah pada tingkat kepentingan adalah Pelayanan Cepat. Sementara itu, atribut yang mendapatkan skor paling tinggi pada tingkat kepentingan adalah Penampilan Karyawan Profesional. Hal tersebut berarti bahwa bahwa dari sisi pelanggan Bank BNI UNIMED, penampilan itu adalah hal yang sangat penting. Kemudian Pada tingkat kepuasan/ performace, atribut yang mendapatkan skor paling rendah adalah atribut jumlah karyawan kemudian atribut berkomunikasi berkomunikasi Hal tersebut mengindikasikan bahwa ketersediaan jumlah karyawan merupakan faktor perlu untuk ditindaklanjuti karena jumlah karyawan yang memadai akan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan Bank. Selain itu, atribut kemudahan berkomunikasi juga merupakan faktor yang perlu ditindaklanjuti.

Tabel 2.1
Perbedaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Muhammad Cahya Hairul (2022) "Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1"	Berdasarkan perhitungan menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> nilai yang diperoleh sebesar 91,88% yang artinya nasabah merasa sangat puas	Penelitian sebelumnya; Menggunakan metode CSI, penggunaan BSI Mobile Banking, di PT Bank Syariah Indonesia (persero) KCP Balikpapan Baru 1 Penelitian ini; Menggunakan metode CSI, Kepuasan layanan BSI Mobile, Penelitian di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2.	Hasna Rahagi Sampurno & Osa Omar Sharif (2020) "Penerapan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pada Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung)"	Menurut hasil perhitungan Total Customer Satisfaction Index (CSI), 73,54% konsumen Gojek puas dengan layanan pelanggan perusahaan. Kriteria untuk menafsirkan nilai-nilai CSI pada tingkat kategori "Puas" berasal dari hasil CSI.	Penelitian sebelumnya; Menggunakan metode CSI & IPA, Layanan Gojek, Penelitian di Kota Bandung Penelitian ini; Menggunakan metode CSI, Kepuasan layanan BSI Mobile, Penelitian di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

3.	Sanusi Mulyo Widodo & Joko Sutopo (2018) “Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada <i>E-Commerce Model Business to Customer</i> ”	Sesuai kriteria dalam CSI, perhitungan akhir survei kepuasan pelanggan dan penerapan metode CSI dalam penelitian ini menghasilkan nilai sebesar 62,81%, yang menunjukkan bahwa konsumen puas.	Penelitian sebelumnya; Menggunakan Metode CSI, meneliti kepuasan pelanggan terhadap <i>e-commerce</i> model business to customer Penelitian ini; Menggunakan metode CSI, Meneliti kepuasan layanan BSI Mobile, Penelitian di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4.	Tristiyanto, Deviana Saputri, & M. Iqbal (2020) “Implementasi Metode <i>Webqual</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung”	Hasil dari <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> pada website Universitas Negeri menunjukkan nilai indeks kepuasan di kisaran 66% hingga 80%, menunjukkan bahwa secara umum pengguna website puas dengan kualitas kinerja website masing-masing universitas.	Penelitian sebelumnya; Mengimplementasi kan metode Webqual dan CSI, meneliti serta mengavaluasi website perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung Penelitian ini; Menggunakan metode CSI, meneliti kepuasan layanan BSI Mobile, Penelitian di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Sumber: Data yang diolah (2023)

C. Landasan Teologi

1. Kepuasan Pelanggan Menurut Al-Qur'an

Dalam Islam, tujuan konsumen bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan. Kepuasan pelanggan atau nasabah dijelaskan dalam ayat-ayat Al-Qur'an berikut :

a. Q.S Ali Imran Ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

Menurut Sayyid Quthb dalam Hidayat (2020) Firman ini turun sewaktu perang Uhud dan ditunjukkan kepada Rasulullah SAW untuk menenangkan dan menyenangkan hati beliau, dan ditunjukkan kepada kaum muslimin untuk menyadarkan mereka terhadap nikmat Allah atas mereka. Diingatkan-Nya kepada beliau dan kepada mereka akan rahmat Allah SWT yang terlukis di dalam akhlak beliau yang mulia dan penyayang, yang menjadi tambatan hati para pengikut beliau. Hal itu dimaksudkan untuk memfokuskan perhatian kepada rahmat yang tersimpan di dalam hati beliau sehingga bekas-bekasnya dapat mengungguli tindakan mereka terhadap beliau dan mereka dapat merasakan hakikat nikmat Ilahi yang berupa Nabi yang penyayang ini. Kemudian diserunya mereka, dimaafkan kesalahannya mereka, dan dimintakan ampunan kepada Allah bagi mereka. Diajaknya mereka bermusyawarah dalam menghadapi urusan ini, sebagaimana beliau biasanya bermusyawarah dengan mereka, dengan tidak berpengaruh emosinya terhadap hasil-hasil musyawarah itu yang dapat membatalkan prinsip asasi dalam kehidupan islami.

b. Q.S Al-Baqarah Ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Menurut Thorik dan Utus dalam Sunardi (2013) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Disebut penelitian kuantitatif karena penelitian menggunakan perhitungan matematis untuk mendapatkan tingkat kepuasan dan mengetahui posisi masing-masing atribut. Penelitian deskriptif kualitatif karena variabel berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar variabel dan juga penelitian ini mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto yang berada di jalan Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Mulai tanggal 08 Mei sampai 31 Mei 2023.

C. Jenis Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari pengisian angket atau kuesioner yang didapatkan dari tenaga pengajar dan tenaga kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal. Angket (Kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2011).

Angket tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan respon responden terhadap analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank syari'ah. Angket akan diberikan

kepada responden dan pengisiannya dilakukan secara jujur dan objektif tanpa tekanan dari pihak manapun.

Selanjutnya pembuatan angket, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan kisi-kisi angket
2. Menentukan jumlah butir angket
3. Menentukan tipe angket
4. Menentukan skor item angket

E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generik yang terdiri dari: objek/subyek yang memiliki atribut dan karakteristik tertentu. Yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. (Sugiyono, 2006:117). Benda-benda lain dan alam juga dapat dikatakan berupa populasi selain manusia/individu. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang diambil secara acak.

Tabel 3.1

Daftar Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

Tahun Akademik 2021/2022

No	Jabatan	Jumlah
1	Dosen PNS UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri	208
2	Dosen Non PNS UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri	40
3	Tenaga Kependidikan PNS UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri	81
4	Tenaga Kependidikan Non PNS UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri	91
Jumlah		420

Sumber: Panduan Akademik UIN SAIZU Purwokerto

2. Sampel

Sampel adalah bagian yang mewakili subyek dari ukuran dan karakteristik populasi. Sampel yang diperoleh dalam mewakili populasi dapat digunakan jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki seluruh populasi karena keterbatasan anggaran, waktu, atau energi. (Garaika & Darmanah, 2019:54). Peneliti secara acak memilih individu dari populasi yang digunakan untuk membuat sampel, di mana individu yang diprediksi dapat mewakili populasi yang diuji Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang menggunakan layanan *mobile banking* dari bank BSI menjadi sampel populasi dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling*, yaitu metode pemilihan anggota populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi. (Sugiyono, 2006:120). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori Slovin untuk menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan untuk mewakili responden (Hidayat, 2020) seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e² = Batas kesalahan

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{420}{1 + 420 (10\%)^2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{420}{1 + 420 (0,01)} \\
 &= \frac{420}{1 + 4,2} \\
 &= \frac{420}{5,2} \\
 &= 80,7692
 \end{aligned}$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 80,7692 dibulatkan menjadi 81. Kemudian peneliti melakukan pada pembulatan puluhan terdekat, hasil pembulatan ke puluhan terdekat dari 81 adalah 80. Maka peneliti mengambil sampel 80 orang untuk mewakili populasi yang ada. (Kompas, diakses 11 Juli 2023).

F. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Bank Bsi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sesuai permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Alat ukur penelitian ini berupa kuesioner. Adapun teknik pengumpulan data, penulis gunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Menurut Suhartanto (2014), observasi adalah teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitiannya. Sehingga akan mendapat gambaran secara jelas mengenai kondisi objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis datang langsung ke UIN SAIZU Purwokerto. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang menjadi objek penelitian. Sehingga penulis akan mengetahui

bagaimana kondisi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2. Metode Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan agar nantinya dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan kuisisioner kepada Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

3. Studi Literatur

Studi literatur adalah cara yang dipakai untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah membaca dan mempelajari literatur dari berbagai sumber, jurnal ilmiah, buku referensi, dokumentasi kampus yang berkaitan dengan penelitian, internet, dan pustaka lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil

4. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Hartono, 2004). Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif, setiap pewawancara harus mampu menciptakan hubungan baik dengan responden (Hadi, 2005).

Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Peneliti mengajukan berbagai pertanyaan,

menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Bank Bsi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat terkait data yang dibutuhkan penulis.

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Editing

Editing merupakan kegiatan pemeriksaan untuk pengecekan dari isi instrumen atau kuesioner yang telah diserahkan oleh pengumpul data. Kegiatan yang dilakukan yaitu, memeriksa kelengkapan semua pertanyaan apakah sudah terisi, memeriksa apakah semua jawaban atau tulisan masing-masing jawaban sudah jelas atau terbaca, memeriksa apakah jawaban relevan dengan pertanyaannya. Dalam penelitian ini proses *editing* dilakukan oleh peneliti sendiri dengan mengecek lembar kuesioner yang diisi oleh responden.

2. Coding

Tanggapan responden dikodekan, atau dimasukkan ke dalam kategori (Hidayat, 2020). Kode masing-masing responden untuk kuesioner diberikan oleh peneliti dan adalah sebagai berikut:

- a. Tanggapan kuesioner kode SS dengan skor 5 untuk tanggapan sangat setuju.
- b. Tanggapan kuesioner kode S dengan skor 4 untuk tanggapan setuju.
- c. Tanggapan kuesioner kode KS dengan skor 3 untuk tanggapan kurang setuju.
- d. Tanggapan kuesioner kode TS dengan skor 2 untuk tanggapan tidak setuju.

- e. Tanggapan kuesioner kode STS dengan skor 1 untuk tanggapan sangat tidak setuju.

3. Tabulasi

Tahap akhir dari pengolahan data adalah tabulasi. Tujuan tabulasi adalah untuk memasukkan data ke dalam tabel tertentu, menyusun angka, dan melakukan perhitungan pada data tersebut. Proses memasukkan data dilakukan secara manual atau memasukkan data dari setiap responden ke dalam program komputer atau perangkat lunak. Penulis mengolah data pada komputer menggunakan aplikasi SPSS. (Hidayat, 2020).

H. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang baik adalah kuesioner yang valid dan reliabel, sehingga perlu dilakukan kuesioner uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban atas pertanyaan yang diajukan menghasilkan jawaban yang stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner maka dilakukan pengujian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan analisis SPSS versi 25.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur.

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[N\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] \cdot [N\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Diketahui:

N	= Jumlah subjek (responden)
$\sum X$	= Jumlah x (skor butir)
$\sum X^2$	= Jumlah skor butir kuadrat
$\sum Y$	= Jumlah y (skor faktor)

ΣY^2 = Jumlah skor faktor kuadrat

ΣXY = Jumlah perkalian x & y

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Diketahui :

r_i = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir Pernyataan

$\Sigma \sigma b^2$ = Jumlah Varians Butir

σt^2 = Varians Total (Handriati, Sunaryo, & Helia, 2015)

I. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya (Irawan, 2004). Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik nasabah dan tanggapan mereka terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Bank Bsi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data-data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

2. *Customer Satisfaction Index*

Customer satisfaction Index (CSI) adalah indikator yang mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan tetap mempertimbangkan seberapa penting karakteristik barang atau layanan yang diukur (Widodo & Sutopo, 2018). Dalam mengimplementasikan metode CSI, penggunaan kuesioner yang nanti diisi oleh konsumen

dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Pada metode CSI memberikan data yang jelas tentang kepuasan pelanggan, sehingga dapat dilakukan penilaian rutin setiap saat untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan layanan yang dianggap positif oleh pelanggan.

CSI digunakan untuk menilai kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan dengan memeriksa dengan cermat tingkat harapan mereka terhadap fitur-fiturnya. Menurut Indrajara dalam (Sampurno & Sharif, 2020) Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk memahami kepuasan pelanggan dan digunakan sebagai panduan saat memprediksi tren masa depan.

Ukuran tingkat kepuasan pelanggan dinyatakan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang berarti :

0.00-0.19 = Sangat tidak puas

0.20-0.39 = Kurang puas

0.40-0.59 = Cukup puas

0.60-0.79 = Puas

0.80-1.0 = Sangat Puas (Chandra & Novia, 2019).

Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menentukan hasil perhitungan CSI (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]}{n}$$

Keterangan:

y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

2. *Wiegthing factor* (WF), adalah fungsi dari *Mean Importance Score* atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing

atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score* untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. *Weighting Score* (WS), adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score* dikalikan dengan *Weighting Factor* (WF). *Mean Satisfaction Score* atau nilai rata-rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau nilai rata-rata tingkat kinerja. (Damanik, 2014).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan

WF_i = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

P = Atribut Kepentingan ke- p

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah UIN Purwokerto

Sejarah awal UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri bermula dari pengembangan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (1964-1994), Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang (1994-1997) yang berkedudukan di Purwokerto. dan berubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto (1997-2014). Selanjutnya beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto (2014-2021). Pada tanggal 11 Mei 2021 beralih status menjadi Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Pendirian UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri diilhami oleh pidato Menteri Agama RI Prof. K.H. Saifuddin Zuhri saat peresmian Sekolah Persiapan (SP) IAIN (sekarang menjadi MAN 1 Purwokerto) yang antara lain mengharapkan kepada para pendiri SP IAIN agar usaha pendidikan formal tidak berhenti sampai tingkat Aliyah (SLTA) saja. Diharapkan agar pendidikan formal tersebut dilanjutkan dengan usaha mendirikan fakultas-fakultas agama, yang pada saatnya dapat dimasukkan ke dalam Institut Agama Islam Negeri Al-Djami'ah Al-Islamiyah Al-Hukumiyah Yogyakarta sehingga dapat memberi kesempatan belajar lebih lanjut kepada lulusan SP IAIN khususnya, dan SLTA pada umumnya.

Harapan Menteri Agama RI tersebut ditindaklanjuti oleh K.H. Muslich, yang ketika itu selain sebagai ketua Yayasan AlHidayah, Pendiri SP IAIN, juga anggota DPRGR, Anggota MPRS, serta anggota Dewan Perancang Pendidikan Nasional, dengan mengajak tokoh-tokoh muslim Banyumas lainnya, antara lain: H.O.S. Noto Soewiryo (Kepala Pengawas Urusan Agama Karesidenan Purwokerto); Drs. Muzayyin Arifin (Ketua SP IAIN Purwokerto); K.H. Muchlis (Penghulu pada Kantor Urusan

Agama di Purwokerto) dan Muhammad Hadjid (seorang pengusaha di Purwokerto) untuk mendirikan Badan Wakaf Al-Djami'ah Sunan Kalijaga. Tugas utama dari badan wakaf ini adalah mendirikan lembaga pendidikan tinggi agama di Purwokerto sesegera mungkin. Pada tanggal 10 November 1962 (yang kemudian dijadikan sebagai tanggal Dies Natalis UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri ini), Badan Wakaf Al-Djami'ah Sunan Kalijaga mendirikan Fakultas Tarbiyah AlDjami'ah Sunan Kalijaga. Pada tanggal 12 Desember 1962, Badan wakaf Al-Djami'ah Sunan Kalijaga secara resmi diaktenotariskan sebagai badan yang mendirikan dan mengelola fakultas tersebut.

Setelah dua tahun Fakultas Tarbiyah Al-Djami'ah Sunan Kalijaga Purwokerto berjalan, para pendiri yang dibantu para Residen Banyumas, melalui Rektor IAIN Al-Djami'ah Al-Hukumiyah Yogyakarta mengusulkan kepada Menteri Agama agar Fakultas Tarbiyah Al-Djami'ah Sunan Kalijaga Purwokerto dinegerikan. Dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 68 Tahun 1964 Tanggal 9 September 1964 Fakultas tersebut dinegerikan dan menginduk kepada IAIN Al-Djami'ah Al-Hukumiyah Yogyakarta, yang dikemudian hari berubah namanya menjadi IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Serah terima penegerian Fakultas Tarbiyah Purwokerto sekaligus penggabungannya dengan IAIN Sunan Kalijaga dilakukan pada tanggal 3 Nopember 1964. Sejak saat itu menjadi Fakultas Tarbiyah Al-Djami'ah Al Islamiyah Al Hukumiyah Sunan Kalijaga Cabang Purwokerto.

Selanjutnya, atas dasar pertimbangan geografis dan efisiensi pembinaan teknis kewilayahan, berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 385 Tahun 1993, Nomor 394 Tahun 1993, dan Nomor 408 Tahun 1993, Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Purwokerto dilimpahkan dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta kepada IAIN Walisongo Semarang. Serah terima pengindukan dari IAIN Sunan Kalijaga kepada IAIN Walisongo itu dilaksanakan pada tanggal 13

Desember 1994. Sejak saat itu, Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Purwokerto berubah menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo di Purwokerto.

Berdasar Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, pada tanggal 21 Maret 1997, Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo di Purwokerto menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto, sebagai perguruan tinggi yang mandiri untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas. Setelah berjalan +17 (tujuh belas) tahun, STAIN Purwokerto mengalami perkembangan yang pesat. Hal itu ditandai dengan jumlah mahasiswa, asal mahasiswa yang tersebar di lebih 23 (dua puluh tiga) provinsi, serta prestasi-prestasi akademik dan non akademik baik dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, maka secara kelembagaan status Sekolah Tinggi kurang representatif untuk mengakselerasi fungsi-fungsi yang diperankan.

Pada tahun 2014, status STAIN Purwokerto berubah dari SEKOLAH TINGGI menjadi INSTITUT. Perubahan status ini ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 139 tahun 2014. Seiring dengan alih status menjadi IAIN, terjadi penambahan 10 (sepuluh) program studi strata satu (S-1) baru berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 547 Tahun 2015 dan 6 program studi jenjang pascasarjana strata dua (S-2). IAIN Purwokerto mengelola 21 prodi S-1, 6 prodi S-2, dan 1 program Doktor (S-3) Studi Islam Interdisipliner.

Lalu pada tahun 2021, status IAIN Purwokerto juga berubah dari INSTITUT menjadi UNIVERSITAS. Perubahan status ini ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 41 tahun 2021 tentang Perubahan IAIN Purwokerto menjadi UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri pada tanggal 11 Mei 2021 (UINSAIZU, diakses 9 Mei 2023)

2. Visi Misi dan Tujuan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri

a. Visi :

- 1) Menjadi Universitas Islam yang unggul, progresif dan integratif dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni di ASEAN Tahun 2040.”

Tagline : Unggul, Progresif, Integratif

b. Misi:

- 1) Mengembangkan pendidikan akademik, vokasi, dan profesi yang berkualitas dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni.
- 2) Menyelenggarakan penelitian yang inovatif dan integratif berbasis nilai keislaman, lokalitas dan keindonesiaan;
- 3) Melakukan transformasi masyarakat sesuai dengan nilai keislaman, lokalitas, keindonesiaan dan perkembangan global;
- 4) Membangun kerja sama yang produktif dan kolaboratif dalam pengembangan ilmu, teknologi dan seni;
- 5) Mewujudkan tata kelola kelembagaan secara profesional berstandar nasional dan internasional.

c. Tujuan Universitas:

- 1) Menghasilkan lulusan yang unggul, profesional, dan berakhlak mulia yang mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni;
- 2) Menghasilkan penelitian yang inovatif dan integratif untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan peradaban;
- 3) Terlaksananya pengabdian dan pemberdayaan masyarakat secara transformatif berbasis nilai keislaman, lokalitas dan keindonesiaan;
- 4) Terlaksananya kerja sama yang produktif dan kolaboratif;
- 5) Terwujudnya tata kelola kelembagaan secara profesional berstandar nasional dan internasional.

B. Hasil Penelitian dan Analisis Data

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan UIN Purwokerto. Karakteristik responden diperoleh dari jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarkan (responden).

a. Umur

Tabel 4.1
Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 s/d 30 tahun	24	30.0	30.0	30.0
31 s/d 40 tahun	28	35.0	35.0	65.0
41 s/d 50 tahun	24	30.0	30.0	95.0
> 50 tahun	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil data penelitian pada tabel 4.1 dapat dilihat, karakteristik responden berdasarkan umur yaitu 20 s/d 30 tahun sebanyak 24 responden, umur 31 s/d 40 tahun sebanyak 28 responden, umur 41 s/d 50 tahun sebanyak 24 responden dan pada umur > 50 tahun sebanyak 4 responden. Hal ini dapat disimpulkan responden umur 31 s/d 40 tahun lebih banyak.

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	36	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	44	55.0	55.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil data penelitian pada tabel 4.2 dapat dilihat, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 36 dan perempuan sebanyak 44. Hal ini dapat disimpulkan responden berjenis perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki.

c. Pekerjaan

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tenaga Pengajar	38	47.5	47.5	47.5
	Tenaga Kependidikan	42	52.5	52.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil data penelitian yang diolah, pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu pada kolom pertama, Tenaga Pengajar dengan frekuensi sebanyak 38 responden, dan pada kolom kedua yaitu Tenaga Kependidikan yang memperoleh frekuensi sebanyak 42 responden. Dalam kategori pekerjaan didominasi oleh Tenaga Kependidikan.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Dalam pengujian validitas ini, yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan koefisien korelasi r hitung dengan r tabel. Untuk degree of freedom (df) = $N-2$, kemudian dalam hal ini (N) adalah jumlah sampel (Imam Ghozali, 2018).

Suatu indikator dikatakan valid jika, $df = N-2$, $df = 80-2 = 78$ dengan tingkat signifikan (α) = 0,05, maka df ke-99 didapat nilai r tabel = 0.219, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai r hitung > r tabel, dan nilainya positif maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung < r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 4.4

Penilaian Kepentingan Kualitas Layanan BSI *Mobile* oleh Nasabah

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Dalam penggunaan BSI <i>mobile</i> diharapkan cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi	0,520	0,219	Valid
Menggunakan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	0,424	0,219	Valid
Penyampaian informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>	0,597	0,219	Valid
Kecilnya kemungkinan risiko terjadi pencurian ketika melakukan transaksi pada layanan BSI <i>mobile</i>	0,593	0,219	Valid
BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.	0,776	0,219	Valid

Memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap pada BSI <i>Mobile</i>	0,686	0,219	Valid
Mudah digunakan diluar jangkauan akses internet yang minim	0,632	0,219	Valid
Menggunakan bahasa atau urutan yang mudah dimengerti	0,652	0,219	Valid
BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan untuk transaksi dimana pun dan kapanpun	0,717	0,219	Valid
Dapat memberikan akses informasi yang dibutuhkan nasabah BSI <i>Mobile</i>	0,765	0,219	Valid
Dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat menghemat waktu	0,645	0,219	Valid
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank	0,614	0,219	Valid
Diharapkan penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat	0,470	0,219	Valid
Penggunaan layanan BSI <i>mobile</i> diharapkan dapat mempercepat melakukan transaksi	0,357	0,219	Valid
Penggunaan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat digunakan di waktu mendesak.	0,675	0,219	Valid
Fasilitas saran atau kritik yang memadai pada BSI <i>Mobile</i>	0,714	0,219	Valid
Diharapkan pemilihan desain serta warna yang menarik di mata nasabah	0,710	0,219	Valid
Memiliki susunan menu yang tertata rapi dan mudah dibaca pada BSI <i>Mobile</i>	0,588	0,219	Valid
Menggunakan desain yang simple dan mudah dipahami ketika melakukan transaksi	0,572	0,219	Valid
Dapat memiliki tampilan yang lebih menarik dibanding <i>Mobile Banking</i> bank lainnya	0,325	0,219	Valid
Tidak memungut biaya yang berlebihan ketika melakukan transaksi pada BSI <i>Mobile</i>	0,435	0,219	Valid

Biaya yang diberikan tidak membebani nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0,322	0,219	Valid
Pembukaan rekening gratis bagi calon nasabah Bank Syariah Indonesia	0,324	0,219	Valid
Biaya yang dikenakan ketika bertransaksi diharapkan lebih sedikit dibanding dengan bank lain	0,365	0,219	Valid
Penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak dipungut biaya	0,287	0,219	Valid

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari Penilaian Kepentingan Kualitas/ Harapan Layanan BSI *Mobile* oleh Nasabah memiliki rhitung > 0,219 (rtabel), Sehingga data pada seluruh butir pertanyaan pada table diatas dinyatakan valid. Instrumen ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4.5

Penilaian Kualitas Persepsi/ Kinerja Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah

Pertanyaan	r hitung	rtabel	Keterangan
Menurut saya keamanan pada BSI <i>mobile</i> cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi	0,353	0,219	Valid
Menurut saya penggunaan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	0,437	0,219	Valid
Menurut saya informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>	0,337	0,219	Valid
Menurut saya layanan BSI <i>mobile</i> memiliki kecil kemungkinan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi	0,271	0,219	Valid
Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki	0,756	0,219	Valid

pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.			
Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap	0,651	0,219	Valid
Menurut saya sensor sinyal pada BSI <i>mobile</i> memudahkan memantau sinyal dalam bertransaksi	0,532	0,219	Valid
Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> mudah dimengerti digunakan dalam bertransaksi	0,562	0,219	Valid
Menurut saya BSI <i>mobile</i> dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun	0,563	0,219	Valid
Menurut saya BSI <i>Mobile</i> memberikan nasabah semua informasi yang dibutuhkan.	0,578	0,219	Valid
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> menjadi lebih efisien/ tidak adanya waktu tunggu	0,552	0,219	Valid
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank	0,603	0,219	Valid
Penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat	0,644	0,219	Valid
Dengan layanan BSI <i>mobile</i> memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi	0,572	0,219	Valid
Dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> , tuntutan transaksi yang mendesak dapat segera dipenuhi.	0,650	0,219	Valid
Saya tertarik menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilan pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik dan bagus	0,506	0,219	Valid
Menurut saya desain, warna serta ukuran pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik	0,673	0,219	Valid
Menurut saya desain menu pada BSI	0,381	0,219	Valid

<i>mobile</i> sangat tertata rapi			
Menurut saya tampilan menu pada BSI <i>mobile</i> memudahkan dalam bertransaksi	0,310	0,219	Valid
Saya menyarankan kepada teman dan keluarga saya untuk menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilannya yang menarik.	0,404	0,219	Valid
Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di BSI <i>mobile</i> tidak besar	0,298	0,219	Valid
Saya tidak terbebani dengan adanya biaya yang dikenakan ketika melakukan transaksi tertentu pada BSI <i>mobile</i>	0,338	0,219	Valid
Pengaktifan layanan pada BSI <i>mobile</i> tidak dikenakan biaya	0,469	0,219	Valid
Menurut saya biaya yang dikenakan pada BSI <i>mobile</i> lebih murah dibandingkan bank yang lainnya.	0,660	0,219	Valid
Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak memerlukan biaya	0,492	0,219	Valid

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari Penilaian Kualitas/ Persepsi Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah memiliki rhitung $> 0,219$ (rtabel), Sehingga data pada seluruh butir pertanyaan pada table diatas dinyatakan valid. Instrumen ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji keadaan (reliabel) suatu pernyataan dengan menggunakan teknik uji Cronbach Alpha (α) untuk tiap atribut melalui program SPSS, dengan derajat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), dan $df = N-2$, maka kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai rhitung $>$ rtabel, maka dapat dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai rhitung $<$ rtabel, maka dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.6
Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Pernyataan	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai rtabel	Keterangan
Penilaian Kepentingan Kualitas/ Harapan Layanan BSI <i>Mobile</i> oleh Nasabah	0,900	0,6	Reliabel
Penilaian Kualitas/ Persepsi Layanan BSI <i>Mobile</i> oleh nasabah	0,816	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6, mulai dari Penilaian Kepentingan Kualitas/ Harapan Layanan BSI *Mobile* oleh Nasabah sebesar 0,900, Penilaian Kualitas/ Persepsi Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah sebesar 0,813, maka dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan konsistensi atau reliabel.

3. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil tanggapan responden pada aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan harapan nasabah terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia.

1) Ukuran Penilaian

Ukuran penilaian harapan nasabah dengan persepsi terhadap kinerja dan kualitas layanan dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile* adalah sebagai berikut :

- a. STS : Sangat Tidak Setuju
- b. TS : Tidak Setuju

- c. KS : Kurang Setuju
 d. S : Setuju
 e. SS : Sangat Setuju

2) Hasil Tanggapan responden pada aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan penilaian kepentingan kualitas/ harapan layanan BSI *Mobile* oleh nasabah

Tabel 4.7
Penilaian Kepentingan Kualitas/ Harapan Layanan BSI *Mobile*
oleh Nasabah

NO	Kepentingan Nasabah	Penilaian					Jumlah
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Dalam penggunaan BSI <i>mobile</i> diharapkan cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi	0	4	9	36	31	80
2	Menggunakan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	14	12	15	23	16	80
3	Penyampaian informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>	0	4	15	35	26	80
4	Kecilnya kemungkinan risiko terjadi pencurian ketika melakukan transaksi pada layanan BSI <i>mobile</i>	0	2	9	27	42	80
5	BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.	0	5	16	28	31	80
6	Memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap pada BSI <i>Mobile</i>	0	3	15	32	30	80
7	Mudah digunakan diluar jangkauan akses internet yang minim	1	3	16	25	35	80
8	Menggunakan bahasa atau urutan yang mudah dimengerti	1	10	23	27	19	80
9	BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan untuk transaksi dimana pun dan kapanpun	0	3	13	23	41	80
10	Dapat memberikan akses informasi yang dibutuhkan nasabah BSI <i>Mobile</i>	2	5	17	29	27	80

11	Dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat menghemat waktu	1	3	10	32	34	80
12	Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank	1	0	16	28	35	80
13	Diharapkan penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat	0	1	8	30	41	80
14	Penggunaan layanan BSI <i>mobile</i> diharapkan dapat mempercepat melakukan transaksi	0	1	10	20	49	80
15	Penggunaan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat digunakan di waktu mendesak.	0	3	20	35	22	80
16	Fasilitas saran atau kritik yang memadai pada BSI <i>Mobile</i>	0	2	21	34	23	80
17	Diharapkan pemilihan desain serta warna yang menarik di mata nasabah	0	2	19	30	29	80
18	Memiliki susunan menu yang tertata rapi dan mudah dibaca pada BSI <i>Mobile</i>	0	1	9	23	47	80
19	Menggunakan desain yang simple dan mudah dipahami ketika melakukan transaksi	0	0	15	22	43	80
20	Dapat memiliki tampilan yang lebih menarik dibanding <i>Mobile Banking</i> bank lainnya	0	0	5	43	32	80
21	Tidak memungut biaya yang berlebihan ketika melakukan transaksi pada BSI <i>Mobile</i>	0	0	7	44	29	80
22	Biaya yang diberikan tidak membebani nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>	0	0	8	38	34	80
23	Pembukaan rekening gratis bagi calon nasabah Bank Syariah Indonesia	0	0	9	34	37	80
24	Biaya yang dikenakan ketika bertransaksi diharapkan lebih sedikit dibanding dengan bank lain	0	0	12	37	31	80
25	Penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak dipungut biaya	0	2	13	41	24	80

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

- 3) Hasil tanggapan responden berdasarkan persepsi nasabah terhadap kinerja layanan BSI *Mobile*

Tabel 4.8

Penilaian Kualitas/ Persepsi Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah

NO	Persepsi Nasabah	Penilaian					Jumlah
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Menurut saya keamanan pada BSI <i>mobile</i> cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi	1	1	23	34	21	80
2	Menurut saya penggunaan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	0	1	9	29	41	80
3	Menurut saya informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>	0	0	6	28	46	80
4	Menurut saya layanan BSI <i>mobile</i> memiliki kecil kemungkinan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi	0	0	11	33	36	80
5	Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.	0	6	6	30	38	80
6	Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap	0	5	18	29	28	80
7	Menurut saya sensor sinyal pada BSI <i>mobile</i> memudahkan memantau sinyal dalam bertransaksi	0	3	14	41	22	80
8	Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> mudah dimengerti digunakan dalam bertransaksi	0	4	11	25	40	80
9	Menurut saya BSI <i>mobile</i> dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun	0	2	25	26	27	80
10	Menurut saya BSI <i>Mobile</i> memberikan nasabah semua informasi yang dibutuhkan.	0	4	17	20	39	80
11	Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> menjadi lebih efisien/ tidak adanya waktu	1	4	25	17	33	80

	tunggu						
12	Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank	0	4	19	19	38	80
13	Penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat	0	3	12	22	43	80
14	Dengan layanan BSI <i>mobile</i> memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi	0	3	22	23	32	80
15	Dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> , tuntutan transaksi yang mendesak dapat segera dipenuhi.	1	2	12	29	36	80
16	Saya tertarik menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilan pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik dan bagus	0	0	10	36	34	80
17	Menurut saya desain, warna serta ukuran pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik	0	1	11	32	36	80
18	Menurut saya desain menu pada BSI <i>mobile</i> sangat tertata rapi	0	1	15	28	36	80
19	Menurut saya tampilan menu pada BSI <i>mobile</i> memudahkan dalam bertransaksi	0	5	19	31	25	80
20	Saya menyarankan kepada teman dan keluarga saya untuk menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilannya yang menarik.	0	2	19	33	26	80
21	Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di BSI <i>mobile</i> tidak besar	0	0	14	26	40	80
22	Saya tidak terbebani dengan adanya biaya yang dikenakan ketika melakukan transaksi tertentu pada BSI <i>mobile</i>	0	0	12	28	40	80
23	Pengaktifan layanan pada BSI <i>mobile</i> tidak dikenakan biaya	0	3	16	20	41	80
24	Menurut saya biaya yang dikenakan pada BSI <i>mobile</i> lebih murah dibandingkan bank yang lainnya.	1	2	15	25	37	80
25	Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak memerlukan biaya	0	4	9	36	31	80

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

4) Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 4.9

Hasil Perhitungan CSI

NO	Pertanyaan	Rata-rata skor kepentingan (MISi)	Weighted Factor (WF)	Rata-rata Skor Kinerja (MSSi)	Weighted Score (WS)
1	Menurut saya keamanan pada BSI <i>mobile</i> cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi	4,18	4,03	3,91	15,77
2	Menurut saya penggunaan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	3,19	3,08	4,38	13,46
3	Menurut saya informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>	4,04	3,90	4,50	17,54
4	Menurut saya layanan BSI <i>mobile</i> memiliki kecil kemungkinan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi	4,36	4,21	4,31	18,16
5	Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.	4,06	3,92	4,25	16,67
6	Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap	4,11	3,97	4,00	15,88
7	Menurut saya sensor sinyal pada BSI <i>mobile</i> memudahkan memantau sinyal dalam bertransaksi	4,13	3,98	4,03	16,03
8	Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> mudah dimengerti digunakan dalam bertransaksi	3,66	3,54	4,26	15,07
9	Menurut saya BSI <i>mobile</i> dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun	4,28	4,13	3,98	16,41
10	Menurut saya BSI <i>Mobile</i> memberikan nasabah semua		3,79	4,18	15,82

	informasi yang dibutuhkan.	3,93			
11	Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> menjadi lebih efisien/ tidak adanya waktu tunggu	4,19	4,04	3,96	16,02
12	Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank	4,20	4,05	4,14	16,78
13	Penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat	4,39	4,24	4,31	18,27
14	Dengan layanan BSI <i>mobile</i> memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi	4,46	4,31	4,05	17,45
15	Dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> , tuntutan transaksi yang mendesak dapat segera dipenuhi.	3,95	3,81	4,21	16,06
16	Saya tertarik menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilan pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik dan bagus	3,98	3,84	4,30	16,50
17	Menurut saya desain, warna serta ukuran pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik	4,08	3,93	4,29	16,87
18	Menurut saya desain menu pada BSI <i>mobile</i> sangat tertata rapi	4,45	4,30	4,24	18,21
19	Menurut saya tampilan menu pada BSI <i>mobile</i> memudahkan dalam bertransaksi	4,35	4,20	3,95	16,59
20	Saya menyarankan kepada teman dan keluarga saya untuk menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilannya yang menarik.	4,34	4,19	4,04	16,91
21	Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di BSI <i>mobile</i> tidak besar	4,28	4,13	4,33	17,85
22	Saya tidak terbebani dengan adanya biaya yang dikenakan ketika melakukan transaksi tertentu pada BSI <i>mobile</i>	4,33	4,18	4,35	18,16
23	Pengaktifan layanan pada BSI <i>mobile</i> tidak dikenakan biaya	4,35	4,20	4,24	17,80
24	Menurut saya biaya yang dikenakan pada BSI <i>mobile</i> lebih murah dibandingkan bank yang lainnya.	4,24	4,09	4,19	17,13
25	Menurut saya penggunaan BSI	4,09	3,95	4,18	16,48

<i>mobile</i> tidak memerlukan biaya				
TOTAL	103,58	100	104,55	417,88
CSI = (Weighted Score Total : 5) x 100% = 83,576%				

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

4. Hasil Pembahasan

Pada variabel kemanan, atribut penggunaan BSI *Mobile* dalam keamanan bertransaksi dianggap cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi memiliki angka yang cukup tinggi untuk rata-rata skor kepentingan/ harapan yaitu 4,18 sedangkan kinerja/ realita nya hanya mendapat rata-rata skor 3,91. Pada variabel kemudahan, pada atribut BSI *Mobile* dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimanapun mendapat nilai skor rata-rata kepentingan/harapan sebesar 4,28. Namun realita nya pada atribut tersebut skor kinerja/realita nya hanya mendapat nilai 3,98. Kemudian pada variabel kecepatan, skor kinerja yang mendapati nilai terendah dengan nilai 3,96 pada atribut penggunaan BSI *Mobile* menjadi lebih efisien/ tidak adanya waktu tunggu. Yang mana nasabah mengharapkan atribut tersebut mendapati nilai 4,19.

Variabel desain, memiliki skor rata-rata kinerja/ realita paling rendah sebesar 3,95 dengan skor rata-rata kepentingan/harapan 4,35 pada atribut tampilan menu pada BSI *Mobile* memudahkan dalam bertransaksi

Variabel biaya, pada atribut biaya skor rata-rata kinerja/harapan terendah dengan nilai 4,19 pada atribut biaya yang dikenakan bank BSI *Mobile* lebih murah dibandingkan dengan bank lainnya. Sedangkan harapan nasabah/ pengguna lebih tinggi dengan skor rata-rata 4,24. Jika dilihat dari hasil di atas, banyak nya fasilitas yang diberikan layanan BSI *Mobile* masih terdapat kekurangan. Dalam artian hal tersebut perlu ditinjau atau diperbaiki untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa atribut yang mendapatkan skor paling rendah pada tingkat kepentingan adalah penggunaan nomor PIN atau *Password* yaitu dengan rata-rata 3,08. Sementara itu, atribut yang mendapatkan skor paling tinggi pada tingkat kepentingan adalah kecepatan dalam transaksi pada *BSI Mobile* dengan rata-rata skor 4,31. Hal tersebut berarti bahwa dari sisi nasabah *BSI Mobile*, waktu yang digunakan dalam bertransaksi merupakan hal yang sangat penting.

Menurut Harish (2017) konsumen atau nasabah dewasa memiliki kebutuhan/ tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam system perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada system perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.

Pada tingkat kinerja atau kualitas, atribut yang mendapatkan skor paling rendah adalah penggunaan nomor PIN atau *Password* yaitu dengan rata-rata skor 13,46. Diikuti dengan atribut kemudahan dalam menggunakan *BSI Mobile* dengan skor rata-rata 15,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan nomor pin atau *password* perlu untuk ditindaklanjuti karena penggunaannya akan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan Bank. Sementara itu atribut yang memiliki skor rata-rata paling tinggi pada tingkat kinerja atau kualitas adalah penggunaan *BSI Mobile* dapat diakses dengan cepat dengan skor rata-rata 18,27. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelanggan cukup merasa puas atas kecepatan akses yang diberikan *BSI Mobile*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pasaribu (2020) dan Novi (2011) yang mengatakan kecepatan dalam mengakses *mobile banking* memiliki potensi dalam meningkatkan tingkat kepuasan

nasabah dalam penggunaan *mobile banking*, dimana nasabah merasa kecepatan dalam menggunakan *mobile banking* lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan perbankan tradisional. Jika informasi system yang didapat semakin mudah untuk diakses, maka semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan system tersebut. Dalam konteks *mobile banking*, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan system, tetapi juga kemampuan akses internet dan HP secara fisik. Adanya infrastruktur teknologi yang memadai, aplikasi pemasaran melalui internet dan HP, seperti *mobile banking* akan dapat dikerjakan dengan lebih mudah. .

Berdasarkan hasil tersebut, nilai indeks kepuasan nasabah yang diperoleh sebesar 83,576% dan berada pada skala 81,00% – 100,00% artinya nasabah merasa sangat puas karena kinerja layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah. Menurut Muharastri (2008) bahwa nilai CSI dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil yang kurang memuaskan. Perbaikan atribut yang diperoleh kemudian diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

Nasabah merasa sangat puas menggunakan aplikasi BSI Mobile, karena dengan adanya layanan BSI Mobile nasabah merasa lebih praktis dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Kehadiran BSI Mobile dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam era digital saat ini, kemudahan dan kecepatan menjadi salah satu faktor yang sangat diinginkan oleh nasabah. Dengan adanya BSI Mobile, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah tanpa harus datang ke kantor cabang BSI. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut yang mendapatkan skor paling rendah pada tingkat kepentingan adalah penggunaan nomor PIN atau *Password*. Sementara itu, atribut yang mendapatkan skor paling tinggi pada tingkat kepentingan adalah kecepatan dalam transaksi pada BSI *Mobile*.
2. Pada tingkat kinerja, atribut yang mendapatkan skor paling rendah adalah penggunaan nomor PIN atau *Password*, diikuti dengan atribut kemudahan dalam menggunakan BSI *Mobile*. Sementara itu atribut yang memiliki skor rata-rata paling tinggi pada tingkat kinerja atau kualitas adalah penggunaan BSI *Mobile* dapat diakses dengan cepat.
3. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai indeks kepuasan nasabah yang diperoleh sebesar 83,576% dan berada pada skala 81,00% – 100,00% artinya nasabah merasa sangat puas karena kinerja layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah.

B. SARAN

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut kualitas layanan kinerja yang masih dianggap kurang maksimal oleh nasabah agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis kualitas kinerja BSI *Mobile* dengan menggunakan metode analisis IPA dan *Service Quality* dengan atribut-atribut lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta*.
- Aliansyah, T., Hafasnuddin, & Shabri. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala*.
- Amanullah, B. 2014. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)". *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDIP Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Andrianto, & Firmansyah, A. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: Qiara Media.
- Arifin, Z. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syari'ah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Ashari, B. H., Wibawa, B. M., & Persada, S. F. (2017). Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang pada Konsumen Online Shop di Instagram . *Jurnal Sains dan Seni ITS*.
- Chandra, T., & Novia, D. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada OPTIK "Jakarta" Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Damanik, P. A. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Coffe Story Malang, Jawa Timur). *Skripsi*. Malang: Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian UNBRAW Malang.
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik DR. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan* .
- Farid, M. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Firdaus. 2020. Aplikasi Metode Importance Performance Analysis(IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKBP dan Akap Pada Terminal B . *Jurnal Develop*.

- Garaika, & Darmanah. 2019. *Metodologi Penelitian*. Lampung: Hira Tech.
- Gardiarini, P., Dianovita, C., & Farida. 2020. Analisis Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 dan SMK Pancadarma di Balikpapan Terhadap Layanan Kantin Sekolah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *SNITT- Politeknik Negeri Balikpapan*.
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI. *Jurnal Teknoin*.
- Harish, I. N. 2017. Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayat, F. N. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Skripsi*. Purwokerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
- Iriani, A. F. 2018. Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Journal of Islamic Management and Bussines*.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mawarni, R., Fasa, M. I., & Suharto. 2021. Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novi. 2011. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan layanan mobile banking. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Nurdin, N. 2020. Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*.
- Pasaribu, N. F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta. *Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam Prodi UII Yogyakarta*.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*.
- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (2022, Agustus 18). https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

- Putri , E., & Dharma, A. B. 2016. Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Antara Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* .
- Ruby, Z. 2017. *Manajemen Bank Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. 2020. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek. *Jurnal Mitra Manajemen*.
- Siahaan, S. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE) Vol 2, No 1.*, 13-19.
- Sinnun, A. 2017. Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*.
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Bank Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Sunardi, & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Jurnal Islaminomics (Journal of Islamic Economics, Business, and Finance)*, 84-99.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutjipto, T. S., & Cahyono, E. F. (2020). Tadlis dan Taghrir dalam Transaksi Pada E-Marketplace. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI* .
- Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS Vol. 4, No. 1*, 38-45.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER KUESIONER PENELITIAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Layanan *Mobile Banking* Bank BSI Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)
(Studi Empiris UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)**

Kepada Yth.

Ibu/ Bapak

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya Putri Dwi Sartika mahasiswa semester XII Program Studi Perbankan Syari'ah memohon ketersediaan bapak untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, jurusan Perbankan Syari'ah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan mobile banking bank BSI. Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan bapak untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini.

Atas ketersediaan dan partisipasi bapak dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Putri Dwi Sartika

NIM. 1717202093

A. Identitas Responden

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

a. Nama :

b. Umur : 20 s/d 30 tahun 41 s/d 50 tahun

31 s/d 40 tahun > 50 tahun

c. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

d. Pekerjaan :

Tenaga Pengajar

Tenaga Kependidikan

e. Seberapa sering melakukan transaksi di BSI Mobile selama 1bulan?

< 2 Kali 2- 4 kali 4-7 kali > 7 kali



PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Kuesioner Bagian 1

Penilaian Kepentingan Kualitas/ Harapan Layanan BSI *Mobile* oleh Nasabah

Pernyataan	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)				
	STS	TS	KS	S	SS
Persepsi Keamanan					
Dalam penggunaan BSI <i>mobile</i> diharapkan cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi					
Menggunakan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
Penyampaian informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>					
Kecilnya kemungkinan risiko terjadi pencurian ketika melakukan transaksi pada layanan BSI <i>mobile</i>					
BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.					
Persepsi Kemudahan					
Memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap pada BSI <i>Mobile</i>					
Mudah digunakan diluar jangkauan akses internet yang minim					
Menggunakan bahasa atau urutan yang mudah dimengerti					
BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan untuk transaksi dimana pun dan kapanpun					
Dapat memberikan akses informasi yang dibutuhkan nasabah BSI <i>Mobile</i>					

Pernyataan	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)				
	STS	TS	KS	S	SS
Persepsi Kecepatan					
Dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat menghemat waktu					
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank					
Diharapkan penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat					
Penggunaan layanan BSI <i>mobile</i> diharapkan dapat mempercepat melakukan transaksi					
Penggunaan BSI <i>Mobile</i> diharapkan dapat digunakan di waktu mendesak.					
Desain					
Fasilitas saran atau kritik yang memadai pada BSI <i>Mobile</i>					
Diharapkan pemilihan desain serta warna yang menarik di mata nasabah					
Memiliki susunan menu yang tertata rapi dan mudah dibaca pada BSI <i>Mobile</i>					
Menggunakan desain yang simple dan mudah dipahami ketika melakukan transaksi					
Dapat memiliki tampilan yang lebih menarik dibanding <i>Mobile Banking</i> bank lainnya					
Biaya					
Tidak memungut biaya yang berlebihan ketika melakukan transaksi pada BSI <i>Mobile</i>					
Biaya yang diberikan tidak membebani nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
Pembukaan rekening gratis bagi calon nasabah Bank Syariah Indonesia					
Biaya yang dikenakan ketika bertransaksi diharapkan lebih sedikit dibanding dengan bank lain					
Penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak dipungut biaya					

2. Kuesioner Bagian 2

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Penilaian Kualitas/ Persepsi Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah

Pernyataan	Tingkat Kualitas Layanan (Performance)				
	STS	TS	KS	S	SS
Persepsi Keamanan					
Menurut saya keamanan pada BSI <i>mobile</i> cukup baik dan aman digunakan dalam bertransaksi					
Menurut saya penggunaan nomor PIN atau <i>password</i> pada BSI <i>mobile</i> dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
Menurut saya informasi keuangan nasabah disampaikan secara aman pada BSI <i>mobile</i>					
Menurut saya layanan BSI <i>mobile</i> memiliki kecil kemungkinan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi					
Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki pengamanan yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan data pribadi nasabah.					
Persepsi Kemudahan					
Menurut saya BSI <i>mobile</i> memiliki fitur rincian informasi yang cukup jelas dan lengkap					
Menurut saya sensor sinyal pada BSI <i>mobile</i> memudahkan memantau sinyal dalam bertransaksi					
Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> mudah dimengerti digunakan dalam bertransaksi					
Menurut saya BSI <i>mobile</i> dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun					
Menurut saya BSI <i>Mobile</i> memberikan nasabah semua informasi yang dibutuhkan.					

Pernyataan	Tingkat Kualitas Layanan (Performance)				
	STS	TS	KS	S	SS

Persepsi Kecepatan					
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> menjadi lebih efisien/ tidak adanya waktu tunggu					
Transaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> membantu terhindar dari antrian nasabah yang melakukan transaksi di bank					
Penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat					
Dengan layanan BSI <i>mobile</i> memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi					
Dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> , tuntutan transaksi yang mendesak dapat segera dipenuhi.					
Desain					
Saya tertarik menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilan pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik dan bagus					
Menurut saya desain, warna serta ukuran pada BSI <i>mobile</i> sangat menarik					
Menurut saya desain menu pada BSI <i>mobile</i> sangat tertata rapi					
Menurut saya tampilan menu pada BSI <i>mobile</i> memudahkan dalam bertransaksi					
Saya menyarankan kepada teman dan keluarga saya untuk menggunakan BSI <i>mobile</i> karena tampilannya yang menarik.					
Biaya					
Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di BSI <i>mobile</i> tidak besar					
Saya tidak terbebani dengan adanya biaya yang dikenakan ketika melakukan transaksi tertentu pada BSI <i>mobile</i>					
Pengaktifan layanan pada BSI <i>mobile</i> tidak dikenakan biaya					
Menurut saya biaya yang dikenakan pada BSI <i>mobile</i> lebih murah dibandingkan bank yang lainnya.					
Menurut saya penggunaan BSI <i>mobile</i> tidak memerlukan biaya					

Lampiran 2

Responden	DATA TABULASI			
	KARAKTERISTIK RESPONDEN			
	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	Seberapa sering melakukan transaksi di BSI Mobile selama 1bulan?
Res.1	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.2	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.3	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.4	> 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.5	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.6	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.7	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.8	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.9	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.10	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	< 2 Kali
Res.11	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.12	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.13	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.14	> 50 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.15	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.16	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.17	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali

	tahun			
Res.18	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.19	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.20	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.21	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.22	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.23	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.24	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.25	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.26	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	< 2 Kali
Res.27	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.28	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.29	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.30	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.31	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.32	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.33	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.34	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.35	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.36	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.37	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga	4-7 kali

	tahun		Kependidikan	
Res.38	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.39	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.40	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	< 2 Kali
Res.41	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.42	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.43	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.44	> 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.45	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.46	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.47	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.48	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.49	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.50	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.51	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	< 2 Kali
Res.52	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.53	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.54	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.55	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	> 7 kali
Res.56	> 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.57	31 s/d 40	Perempuan	Tenaga	2-4 kali

	tahun		Kependidikan	
Res.58	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.59	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	< 2 Kali
Res.60	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.61	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.62	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	> 7 kali
Res.63	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.64	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	< 2 Kali
Res.65	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.66	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.67	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.68	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.69	41 s/d 50 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.70	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	4-7 kali
Res.71	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.72	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.73	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.74	31 s/d 40 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.75	31 s/d 40 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.76	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Pengajar	2-4 kali
Res.77	41 s/d 50	Laki-laki	Tenaga Pengajar	4-7 kali

	tahun			
Res.78	41 s/d 50 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	2-4 kali
Res.79	20 s/d 30 tahun	Laki-laki	Tenaga Kependidikan	4-7 kali
Res.80	20 s/d 30 tahun	Perempuan	Tenaga Kependidikan	4-7 kali



Lampiran 3

Hasil Tabulasi Perhitungan Kepentingan

No	DATA TABULASI											
	Penilaian Kepentingan/ Harapan Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> oleh Nasabah											
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	2	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5
8	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
9	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	5	4
10	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	2	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5
19	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
20	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4
21	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
22	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3
23	4	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	2	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4
26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
27	5	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	1	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4
29	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	4	5	5	4	4	2	5	3	4	4
32	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3
36	5	1	3	5	3	5	1	3	5	2	4	1

37	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
39	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
40	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4
41	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
42	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5
43	5	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
45	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	5
46	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
47	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
48	5	1	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5
49	2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
52	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
53	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3
54	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4
55	3	1	3	5	3	4	4	2	4	2	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	2	5	5	3	4	5	1	5	1	4	4
58	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
61	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
62	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
63	4	2	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5
64	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	3
66	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
67	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
68	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3
69	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3
70	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4
71	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
72	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3
73	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
74	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	5
75	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5
76	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4
77	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
78	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5
79	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5

80	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
Jumlah	329	252	319	346	321	324	325	288	337	309	331	332
Rata-rata	4,18	3,19	4,04	4,36	4,06	4,11	4,13	3,66	4,28	3,93	4,19	4,20

No	DATA TABULASI Penilaian Kepentingan/Harapan Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> oleh Nasabah												
	H1 3	H1 4	H1 5	H1 6	H1 7	H1 8	H1 9	H2 0	H2 1	H2 2	H2 3	H2 4	H2 5
1	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3
2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	5	5z	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
10	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3
12	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
18	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
22	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	2
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
26	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3
28	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

33	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
34	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
35	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4
36	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
40	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	2	3	3	2	4	5	4	4	5	5	4	4
43	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4
44	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
45	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5
46	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4
49	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
53	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
55	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
57	5	5	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3
58	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
59	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
60	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
61	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
63	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4
64	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
65	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
66	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	5	5	4
67	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3
68	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
72	5	5	2	2	3	2	5	3	3	4	3	3	4
73	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4
74	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
75	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

76	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Jumlah	347	353	312	314	322	352	345	344	338	342	345	336	324
Rata-rata	4,39	4,46	3,95	3,98	4,08	4,45	4,35	4,34	4,28	4,33	4,35	4,24	4,09



Hasil Perhitungan Kinerja

No	DATA TABULASI Penilaian Kinerja/ Realita Layanan BSI <i>Mobile</i> oleh nasabah											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5
4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
11	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	4
14	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
17	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3
18	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
19	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	3	4	4	4	2	2	3	5	3	3	3	4
23	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
25	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	3
26	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4
27	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3
28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
32	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4
34	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
36	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	2
37	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5

40	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	3
43	5	4	5	4	2	2	4	3	3	4	3	4
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
45	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5
46	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
49	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
51	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3
52	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
54	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5
55	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5
56	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
57	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5
58	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
60	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3
61	4	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2
62	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
63	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3
64	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
65	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4
66	4	5	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4
67	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
68	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5
69	4	5	5	5	2	2	3	4	4	2	5	5
70	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2
73	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
75	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3
76	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4
77	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
78	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3
79	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
Jumlah	309	346	356	341	336	317	318	337	315	330	313	328
Rata-	3,91	4,38	4,50	4,31	4,25	4,00	4,03	4,26	3,98	4,18	3,96	4,14

rata



41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
44	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5
45	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
46	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
47	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5
49	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
50	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
52	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
53	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	2
54	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
55	4	3	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3
56	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5
57	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4
58	4	3	4	5	2	5	4	3	3	3	4	4	3
59	5	5	3	3	3	3	2	4	3	5	5	4	4
60	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
61	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3
62	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
63	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
64	5	4	5	4	3	5	2	4	5	4	4	5	5
65	3	3	2	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4
66	3	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5
67	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
68	5	3	5	3	5	5	2	4	3	4	2	3	4
69	2	2	4	4	5	5	4	5	3	3	3	5	3
70	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5
72	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
73	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4
74	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
75	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
76	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5
77	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3
78	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
79	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5
80	5	3	5	4	4	4	2	3	5	3	3	3	5
Jumlah	340	321	332	340	339	335	314	320	341	345	336	332	329
Rata-	4,3	4,0	4,2	4,3	4,2	4,2	3,9	4,0	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1

rata	1	5	1	0	9	4	5	4	3	5	4	9	8
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



H18	Pearson Correlation	.320**	.449**	.606**	.533**	1	.509**	.110	-.052	.086	.186	.255*	.087	.588**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.000	.331	.644	.448	.099	.023	.441	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H19	Pearson Correlation	.277*	.342**	.454**	.443**	.509**	1	.124	-.124	.147	.196	.240*	.271*	.572**
	Sig. (2-tailed)	.013	.002	.000	.000	.000		.273	.274	.194	.081	.032	.015	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H20	Pearson Correlation	-.042	.190	.097	.177	.110	.124	1	.574**	.498**	.489**	.537**	.444**	.325**
	Sig. (2-tailed)	.714	.092	.394	.116	.331	.273		.000	.000	.000	.000	.000	.003
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H21	Pearson Correlation	-.113	.052	-.062	.082	-.052	-.124	.574**	1	.437**	.465**	.376**	.441**	.435**
	Sig. (2-tailed)	.320	.645	.584	.469	.644	.274	.000		.000	.000	.001	.000	.322
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H22	Pearson Correlation	-.001	.054	.040	.210	.086	.147	.498**	.437**	1	.657**	.607**	.459**	.322**
	Sig. (2-tailed)	.996	.633	.728	.062	.448	.194	.000	.000		.000	.000	.000	.004
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H23	Pearson Correlation	.075	.100	.108	.109	.186	.196	.489**	.465**	.657**	1	.786**	.513**	.324**
	Sig. (2-tailed)	.509	.379	.339	.335	.099	.081	.000	.000	.000		.000	.000	.003
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H24	Pearson Correlation	.124	.153	.212	.207	.255*	.240*	.537**	.376**	.607**	.786**	1	.589**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.273	.176	.059	.065	.023	.032	.000	.001	.000	.000		.000	.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H25	Pearson Correlation	.061	.150	.087	.171	.087	.271*	.444**	.441**	.459**	.513**	.589**	1	.287**
	Sig. (2-tailed)	.590	.183	.443	.130	.441	.015	.000	.000	.000	.000	.000		.010
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TO TA L	Pearson Correlation	.357**	.675**	.714**	.710**	.588**	.572**	.325**	.112	.322**	.324**	.365**	.287**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.322	.004	.003	.001	.010	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Uji Realibilitas
Penilaian Kepentingan/ Harapan Kualitas Layanan BSI *Mobile* oleh
Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	25



H18	Pearson Correlation	-.034	.143	.239*	.392**	1	.369**	.373**	.247*	.268*	.236*	.129	-.006	.744*
	Sig. (2-tailed)	.766	.206	.033	.000		.001	.001	.027	.016	.035	.255	.956	.029
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H19	Pearson Correlation	.003	.077	.417**	.360**	.369**	1	.485**	.339**	.355**	.389**	.212	-.005	.310**
	Sig. (2-tailed)	.978	.494	.000	.001	.001		.000	.002	.001	.000	.060	.964	.005
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H20	Pearson Correlation	.082	.182	.184	.457**	.373**	.485**	1	.408**	.316**	.347**	.160	.028	.404**
	Sig. (2-tailed)	.468	.106	.103	.000	.001	.000		.000	.004	.002	.158	.807	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H21	Pearson Correlation	.049	.141	.274*	.234*	.247*	.339**	.408**	1	.431**	.292**	.184	.090	.298**
	Sig. (2-tailed)	.664	.211	.014	.037	.027	.002	.000		.000	.009	.102	.427	.007
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H22	Pearson Correlation	.049	.080	.117	.114	.268*	.355**	.316**	.431**	1	.563**	.298**	.002	.338**
	Sig. (2-tailed)	.664	.483	.302	.312	.016	.001	.004	.000		.000	.007	.985	.002
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H23	Pearson Correlation	.078	.158	.211	.104	.236*	.389**	.347**	.292**	.563**	1	.435**	-.006	.469**
	Sig. (2-tailed)	.494	.161	.060	.361	.035	.000	.002	.009	.000		.000	.961	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H24	Pearson Correlation	-.087	-.066	.213	.308**	.129	.212	.160	.184	.298**	.435**	1	-.128	.660
	Sig. (2-tailed)	.442	.563	.058	.005	.255	.060	.158	.102	.007	.000		.258	.156
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
H25	Pearson Correlation	.376**	.210	-.095	-.062	-.006	-.005	.028	.090	.002	-.006	-.128	1	.492**
	Sig. (2-tailed)	.001	.062	.404	.585	.956	.964	.807	.427	.985	.961	.258		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TO TA L	Pearson Correlation	.572**	.190	.106	.122	.244*	.310**	.404**	.298**	.338**	.469**	.160	.492**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.091	.348	.281	.029	.005	.000	.007	.002	.000	.156	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Uji Realibilitas Penilaian Kinerja/ Realita Layanan BSI *Mobile* oleh nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	25



Lampiran 5 :

Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 Website : <https://www.uinsaizu.ac.id>

Nomor : B-60/Un.19/TIPD/PP.06.3/5/2023
Lamp : --
Perihal : Izin Riset Mahasiswa

Purwokerto, 08 Mei 2023

Kepada ;
Yth. Koor.Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di Purwokerto

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan surat permohonan izin reset (penelitian) mahasiswa tertanggal 02 Mei 2023, Nomor : 1806/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/5/2023, dengan ini Unit Pelayanan Teknis Teknologi Informasi dan Pangkalan Data memberikan izin kepada :

Nama : Putri Dwi Sartika
NIM : 1717202093
Semester/Prodi : XII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking pada Bank BSI Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Studi Kasus Pada Dosen dan Dtaff UIN SAIZU Purwokerto.

Untuk melaksanakan observasi dengan ketentuan :

Obyek : Analisa Kualitas Layanan
Tempat : UIN Prof.KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Waktu Penelitian : 08 Mei 2023 s.d selesai

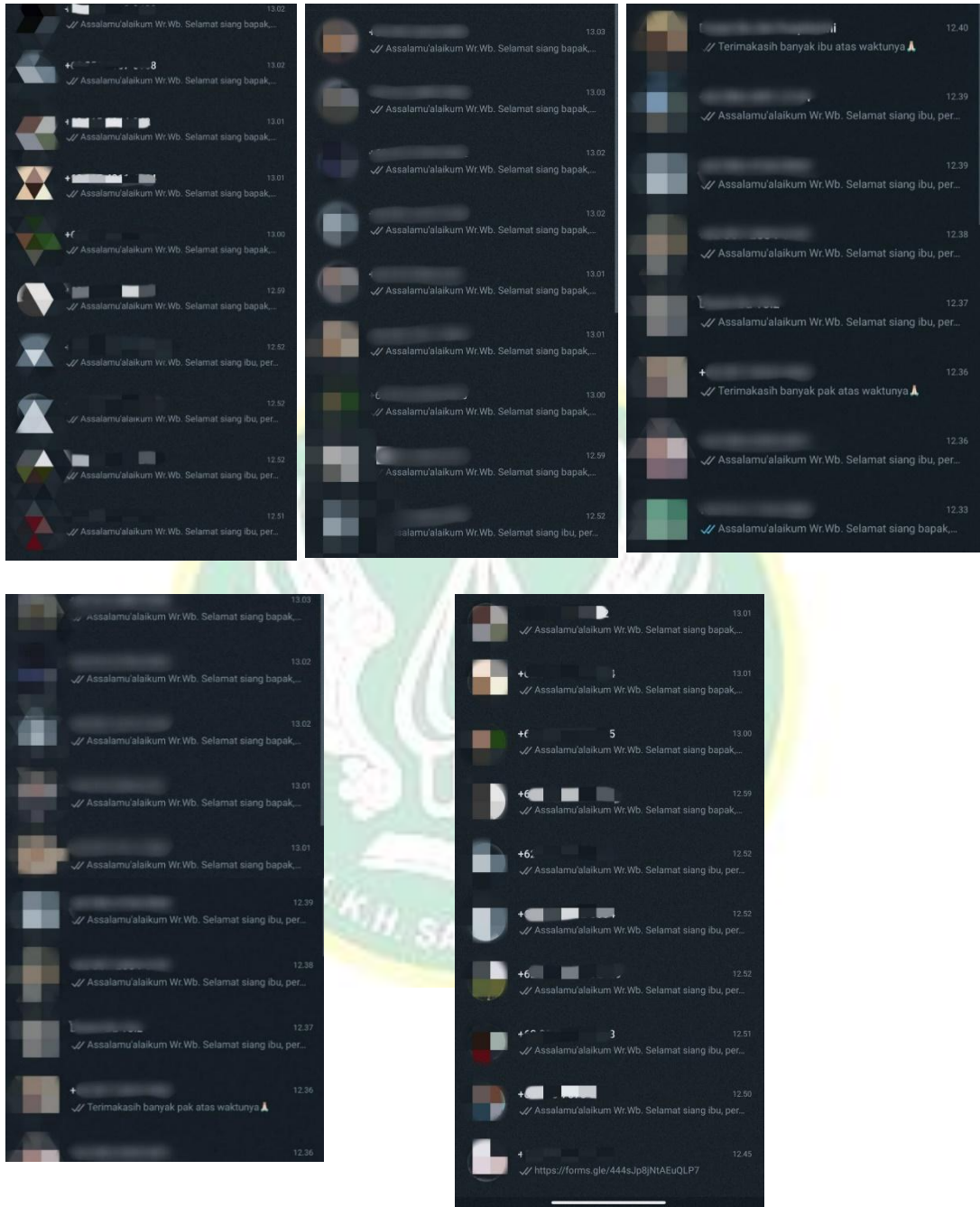
Demikian surat izin kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya dan untuk dapat dapat dipertanggung jawabkan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Lampiran 6 :

Penyebaran Kuesioner Melalui WhatsApp



Lampiran 7 :

Sertifikat BTA PPI



IAIN PURWOKERTO
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp: 0281-435624, 428250 | www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/6860/19/2020

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA	:	PUTRI DWI SARTIKA
NIM	:	1717202093

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	70
# Tartil	:	75
# Imla'	:	73
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	70



Purwokerto, 19 Jun 2020



ValidationCode

Lampiran 8 :

Sertifikat Praktek Pengalaman Lapangan (PPL)

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. : 0281-635624, Fax : 0281-636553; website : febi.iainpurwokerto.ac.id

Sertifikat

Nomor : 881/In.17/D.FEBI/PP.009/3/2021

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Putri Dwi Sartika
NIM : 1717202093

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Periode Semester Gasal 2020/2021 di :

USP "BKD BANYUMAS" Kab. Banyumas

Mulai Bulan Januari 2021 sampai dengan Februari 2021 dan dinyatakan **Lulus** dengan mendapatkan nilai **86 (A)**. Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian *Munaqosyah/Skripsi*.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Purwokerto, 30 Maret 2021

Kepala Laboratorium FEBI


Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag
NIP.19730921 200212 1 004


H. Soehjimin, Lc., M.Si
NIP.19691009 200312 1 001

Diindai dengan CamScanner

Lampiran 9 :

Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)

SERTIFIKAT

Nomor: 568/K.LPPM/KKN.46/11/2020

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : PUTRI DWI SARTIKA
NIM : 1717202093
Fakultas / Prodi : FEBI / PS

TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-46 IAIN Purwokerto Tahun 2020 dan dinyatakan **LULUS** dengan Nilai **93 (A)**.

Purwokerto, 13 November 2020

Ketua LPPM,


H. Ansori, M.Ag
NIP.19650407 199203 1 004




Lampiran 10 :

Sertifikat Aplikasi Komputer (Aplikom)

SERTIFIKAT

APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126



IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPD/3866/IV/2023

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF
96-100	A
91-95	A-
86-90	B+
81-85	B-
75-80	C

MATERI PENILAIAN


MATERI	NILAI
Microsoft Word	100 / A
Microsoft Excel	88 / B+
Microsoft Power Point	90 / B+


Diberikan Kepada:

PUTRI DWI SARTIKA
NIM: 1717202093

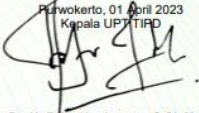
Tempat / Tgl. Lahir: Batam, 23 Juni 1999

Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto **Program Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.





Purwokerto, 01 April 2023
Kepala UPT TIPD



Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200501 1 003



Lampiran 11 :

Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab


IAIN PURWOKERTO

**وزارة الشؤون الدينية
الجامعة الإسلامية الحكومية بورنوكرتو
الوحدة لتنمية اللغة**

ملفون : شارع منديل أمصحيدي ريفو 5أ، بورنوكرتو 35121، هاتفه 0273-375111 - 375112
www.iainpurwokerto.ac.id

الشهادة
Rijalah UPT dan UPT-Bahasa

شهد الوحدة لتنمية اللغة بأن:

الاسم : بوتري دوي ساريكا

رقم القيد : 1717202093

القسم : PSY

قد استحق استحققت الحصول على شهادة إجادة اللغة العربية بجميع مهاراتها على المستوى المتوسط وذلك بعد إتمام الدراسة التي عقبتها الوحدة لتنمية اللغة وفق المنهج المقرر بتقدير:

(مقبول)	————— 63 —————
	100

اسم
رقم القيد
القسم

٢٠١٨، ١٧ يناير
الوحدة لتنمية اللغة
الدكتور/عبد المجيد
رئيس الوحدة
1917.3.7 1917.3.1.0.5



Lampiran 12 :

Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris



Lampiran 13 :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Putri Dwi Sartika
NIM : 1717202093
Tempat, tanggal lahir : Batam, 23 Juni 1999
Nama Orang tua
Nama Ayah : Jasiman
Nama Ibu : Linangimah
Alamat Rumah : Kavling Nato Berseri Blok B1 No. 38
Kel. Sungai Langkai Kec. Sagulung.
Batam

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI, Tahun Lulus : SD S Muhammadiyah Batam, 2011
SMP/MTS, Tahun Lulus : SMP N 9 Batam, 2014
SMA/MA, Tahun Lulus : SMA N 5 Batam, 2017
S.1, Tahun Masuk : Universitas Islam Negeri Prof K.H
Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2017

Purwokerto, 23 Juni 2023



Putri Dwi Sartika
NIM. 1717202093