

**PENGARUH FITUR KEAMANAN BIOMETRIK, JAMINAN,
KREDIBILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BYOND BSI
(Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)**



SKRIPSI

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

Oleh:

Siti Maulida Ma'lufah

NIM: 214110202146

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN
ZUHRI PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Maulida Ma'lufah
NIM : 214110202146
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI (Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)

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

Purwokerto, 11 Juni 2025

Saya yang menyatakan



Siti Maulida Ma'lufah

NIM. 214110202146

LEMBAR PENGESAHAN



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.uinsu.ac.id

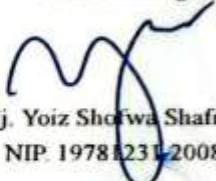
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

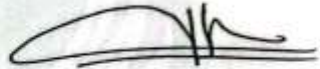
**PENGARUH FITUR KEAMANAN BIOMETRIK, JAMINAN, KREDIBILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
BYOND BSI (STUDI EMPIRIS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI
PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh Saudara Siti Maulida Ma'lufah NIM 214110202146 Program Studi
S-1 Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari
Kamis, 26 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

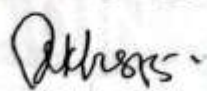
Ketua Sidang/Penguji


Dr. Hj. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 197812312008012027

Sekretaris Sidang/Penguji


Enjen Zaenal Mutaqin, M.Ud.
NIP. 198810032019031015

Pembimbing/Penguji


Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
NIP. 199303092023212043

Purwokerto, 27 Juni 2025
Mengesahkan
Dekan



Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 197309212002121004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, tela'ah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Siti Maulida Ma'lufah NIM 214110202146 yang berjudul:

Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Mobile Banking Byond BSI (Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di 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 Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 11 Juni 2025

Pembimbing,



Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
19930309202321 2 43

**PENGARUH FITUR KEAMANAN BIOMETRIK, JAMINAN, KREDIBILITAS
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
BYOND BSI**

(Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)

Siti Maulida Ma'lufah
NIM. 214110202146

Email: maulidamlfh@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Peningkatan ekonomi digital merujuk pada kegiatan ekonomi yang bergantung pada teknologi digital, contohnya dapat terlihat pada layanan keuangan seperti *mobile banking*. Dengan adanya pertumbuhan pesat dalam kegiatan ekonomi, hal ini dapat mendorong bank syariah untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Teknologi yang canggih dapat membantu nasabah mempermudah dan memperluas akses. Walaupun kontribusi teknologi memberikan efek menguntungkan, tetapi angka kejahatan dunia maya masih terus meningkat karena sistem keamanan yang kurang memadai dan perlu adanya jaminan yang diberikan pihak bank agar nasabah percaya dengan layanan yang digunakan, sehingga kepuasan nasabah tercapai. Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak fitur keamanan biometrik, jaminan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Byond BSI.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik non probability sampling, menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel. Sampel yang digunakan sebanyak 394 sampel dengan menggunakan 3 variabel independen yaitu Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan dan Kredibilitas, serta 1 variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur keamanan biometrik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI, variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI, variabel kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI. Variabel fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas

**THE INFLUENCE OF BIOMETRIC SECURITY FEATURES,
ASSURANCE, CREDIBILITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING
MOBILE BANKING BYOND BSI
(EMPIRICAL STUDY OF BANK SYARIAH INDONESIA CUTOMERS IN
PURWOKERTO)**

Siti Maulida Ma'lufah
NIM. 214110202146

Email: maulidamlfh@gmail.com

Study Program of Islamic Banking Islamic Economic and Business Faculty State
Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The increase in of the digital economy refers to economic activities that depend on digital technology, an example of which can be seen in financial services such as mobile banking. With the rapid growth in economic activities, this can encourage islamic banks to continue to adapt to technological developments. Sophisticated technology can help customers simplify and expand access. Although the contribution of technology has a beneficial effect, the number of cybercrimes continues to increase due to inadequate security system and the need for assurance provided by the bank so that customers trust the services they use. So that customer satisfaction is achieved. This study aims to analyze the impact of biometric security features, Assurance, and credibility on customer satisfaction in using Byond BSI mobile banking.

This study uses a quantitative approach with non- probability sampling techniques, using the Slovin formula to determine the number of samples. The sample used was 394 samples using 3 independent variables, namely Biometric Security Features, Assurance and Credibility, 1 dependent variable, namely Customer Satisfaction. The analysis technique used in this study is multiple linear regression.

The results of this study indicate that the Biometric Security Feature variable has an effect on customer satisfaction using Byond BSI mobile banking, the Assurance variable has an effect on customer satisfaction using Byond BSI mobile banking, the Credibility variable has an effect on customer satisfaction using Byond BSI mobile banking. The Biometric Security Feature, Assurance and Credibility variables simultaneously has an effect on customer satisfaction using Byond BSI mobile banking.

Keywords: Customer Satisfaction, Biometric Security Features, Assurance, Credibility

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	 ‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta'marbutah Di Akhir Kata Bila Dimatikan Ditulis h

جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya)

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

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah dan dhammah ditulis *t*.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

ـَـ	Fathah	Ditulis	A
ـِـ	Kasrah	Ditulis	I
ـُـ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jāhiliyah
2.	Fathah + ya'mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	Tansā
3.	Kasrah + ya'mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karim
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furūd

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaulun

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	Al-Qur'an
القياس	Ditulis	Al-Qiyas

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya dengan menghilangkan huruf I (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata – Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī alfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl asSunnah</i>

MOTTO

“Dan carilah pahala dunia akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baik”

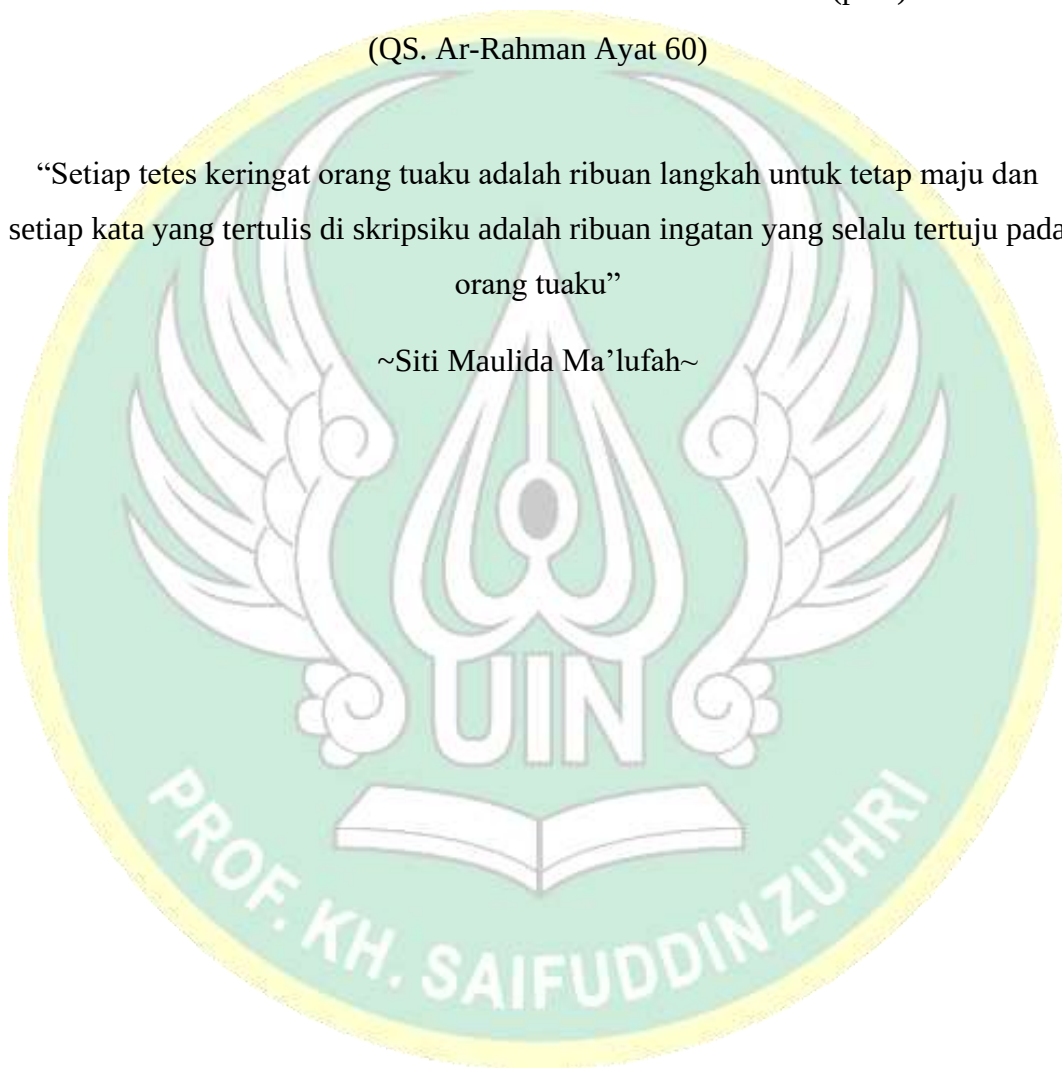
QS. Al-Qashash ayat 77

“Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula)

(QS. Ar-Rahman Ayat 60)

“Setiap tetes keringat orang tuaku adalah ribuan langkah untuk tetap maju dan setiap kata yang tertulis di skripsiku adalah ribuan ingatan yang selalu tertuju pada orang tuaku”

~Siti Maulida Ma'lufah~



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Keamanan Bometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Byond BSI (Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)” dengan baik. Sholawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat dan senantiasa kita nantikan syafa’atnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi perbankan syariah tingkat sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M, selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami S.E.,M.Si., selaku Koordinator Progam Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Tenaga Pendidik dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Darto dan Ibu Toisun beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi ini, yang merawat, mendidik, menyayangi penulis dalam kondisi apapun, memberikan dukungan dan semangat, serta selalu mendoakan penulis. Terimakasih untuk doa yang dipanjatkan selalu mengiringi langkah penulis. Penulis yakin bahwa doa orang tua yang telah membanu dalam menjalani hidup ini. Penulis ucapkan semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan dan rizki yang barokah.
14. Seluruh responden yang telah bersedia membantu penulis dalam pengisian kuisioner penelitian.
15. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah D angkatan 2021.
16. Sahabat penulis, Ashfiyatun Ni'mah yang selalu kebersamai dalam perkuliahan ini, yang telah mendukung dan tidak pernah berhenti saling menyemangati dalam proses menyelesaikan skripsi.
17. Sahabat penulis “Bismillah Jogja”, yaitu Intan febriana, Agita Maulia Rizki, Alya Kholda Mahasin.Terimakasih karena selalu mendukung, memberikan semangat dan kebersamai penulis dari sebelum penulis mengerjakan skripsi ini. Semoga wacana liburan ke jogja bisa terlaksana, sehat selalu kalian.

18. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena selalu membantu, menyemangati, dan memberi saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
19. Siti Maulida Ma'lufah, ya! diri saya sendiri, Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bekerja keras dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit untuk bisa di tahap ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan diri sendiri serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Tetaplah selalu berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Semoga bisa menggapai impian satu per satu dan hidup dengan bahagia, kuat, sehat 5 milyar
20. Terakhir, kepada jodoh Siti Maulida Ma'lufah. Meskipun untuk saat ini keberadaanya tidak tahu dimana, penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan akan menuju kepada kami bagaimanapun caranya. Skripsi ini menjadi bukti nyata bahwa tidak ada laki-laki manapun yang menemani perjuangan penulis saat menyelesaikan tugas akhir ini, jika nanti bertemu dengan penulis sebagai jodoh di masa depan, penulis harap tidak harus merasakan perasaan cemburu perihal nama lain yang ada di sini, semoga cepat bertemu.
21. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk ke depannya agar lebih baik lagi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembacanya.

Purwokerto, 11 Juni 2025

Penulis



Siti Maulida Ma'lufah

NIM. 214110202146

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB INDONESIA.....	vii
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
1. <i>Teori Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2. <i>Expectation Disconfirmation Theory (EDT)</i>	12
3. <i>Mobile Banking</i>	13
4. Kepuasan Nasabah	14
5. Fitur Keamanan Biometrik.....	16
6. Jaminan	18
7. Kredibilitas.....	19
B. Landasan Teologis	20
C. Kajian Pustaka.....	25
D. Kerangka Penelitian	32
E. Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	39
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Analisis Data Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Penelitian	46
B. Karakteristik Responden	51
C. Hasil Analisis Data Penelitian.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	40
Tabel 3.2 Skala pengukuran	42
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.7 Normalitas Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.8 Hasil Multikolinieritas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.11 Uji t	60
Tabel 4.12 Uji f	61
Tabel 4.13 Koefesien Determinasi (R^2)	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2012-2023	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Mobile banking</i> di Indonesia Tahun 2024	2
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 4.1 Tampilan Fitur Mobil Banking Byond BSI	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	65
Gambar 4.4 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	67
Gambar 4.5 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	67
Gambar 4.6 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	70
Gambar 4.7 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden	70



BAB 1

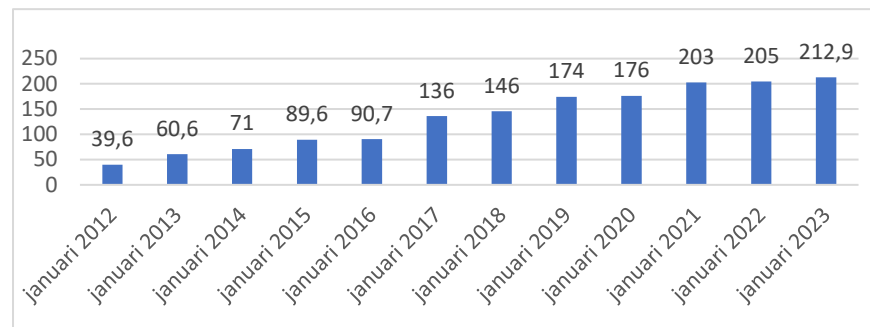
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di sektor jasa keuangan saat ini, teknologi berkembang dengan cepat. Publik mengharapkan layanan keuangan menjadi lebih cepat, efektif, dan aman. Produk dan layanan yang paling dekat dengan industri keuangan adalah perbankan. Oleh karena itu, sektor perbankan diharapkan mengalami transformasi paling awal, karena salah satu tugas bank ialah mengumpulkan dana masyarakat sebagai sumber investasi bagi pertumbuhan ekonomi negara. Sektor keuangan perbankan harus mengubah cara mereka mengelola dan menjalankan bisnis untuk lebih maju dengan menggunakan teknologi sebagai bagian dari transformasi digital (Ika et al., 2021)

Menurut Bain dan Temasek, potensi ekonomi digital Indonesia terus meningkat, Indonesia bisa menjadi negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di Asia Tenggara. Hal ini dilihat dari tingginya nilai transaksi ekonomi digital Indonesia sebesar US\$44 miliar dan diperkirakan akan meningkat US\$124 miliar tahun 2025 di ASEAN. Namun, peningkatan ekonomi digital mengacu pada aktivitas ekonomi yang bergantung pada teknologi digital, yaitu dapat dilihat dari layanan keuangan seperti *mobile banking* dalam penggunaannya tidak bisa lepas dari internet. Sehingga peran teknologi digital sangat penting untuk mendukung layanan keuangan digital *mobile banking*, karena merupakan akses untuk bisa menggunakannya. Jadi seiring meningkatnya ekonomi digital juga diiringi oleh peningkatan teknologi seperti penggunaan internet yang dibutuhkan untuk layanan keuangan digital seperti saat ini. Berdasarkan data Hootsuite dan We Are Social Januari 2021, pengguna internet Indonesia mencapai 73,7% dari populasi (Sari et al., 2022).

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2012-2023

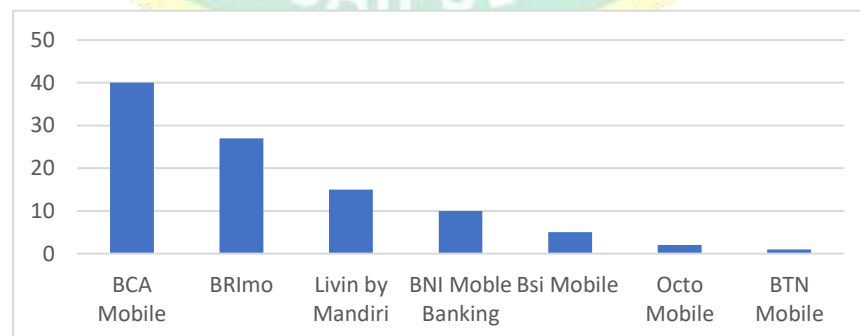


Sumber: *dataindonesia.id*

Data menunjukkan peningkatan pengguna internet, seiring dengan peningkatan ekonomi digital yang mana memiliki peran penting dalam layanan keuangan digital. Pada Januari 2022, 205 juta orang di Indonesia menggunakan internet, dan Januari 2023 mencapai 212 juta orang, sehingga sekitar 77% dari populasi Indonesia adalah pengguna internet. Ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki persentase tinggi pengguna internet (Ahmad, 2023). Kemudian berdasarkan hasil Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet tahun 2024 naik menjadi 221 juta, menyentuh angka 79,5% dibanding dengan periode sebelumnya (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024).

Adanya kegiatan aktivitas ekonomi yang semakin pesat, hal ini dapat mendorong bank syariah untuk terus mengikuti perkembangan teknologi yang cepat, karena peran teknologi di bank syariah untuk membantu pelanggan mempermudah dan memperluas jangkauan. Sebab itu bank syariah memiliki layanan berbasis teknologi yaitu *mobile banking*

Gambar 1.2 Pengguna Mobile banking di Indonesia Tahun 2024



Sumber: *GoodStats.id*

Menurut survei populix, pengguna BSI Mobile berada di peringkat 5 yaitu 5%, menunjukkan bahwa orang masih tidak menjadikan BSI Mobile pilihan pertama. Padahal aplikasi ini produk dari merger tiga bank syariah swasta milik BUMN yang memiliki banyak fitur. Walaupun demikian BSI terus meningkatkan produk digitalnya (Rahmawati & Hardiyanti, 2023).

Melihat data pengguna BSI Mobile, meskipun masyarakat tidak menjadikan sebagai pilihan pertama. Penggunaan layanan ini telah meningkat, seperti yang dilihat dari pertumbuhan transaksi digital melalui BSI Mobile. Per Juni 2024, Bank Syariah Indonesia mencatat pertumbuhan transaksi yang signifikan yaitu 45,02% secara tahunan dan ada 7,1 juta pengguna serta 247,5 juta transaksi dengan volume Rp299 triliun. Jumlah ini lebih besar daripada juni 2023 yang hanya 3,26 juta pengguna. Hery menegaskan bahwa perseroan akan terus berinovasi dan memberikan solusi layanan digital yang modern (Bank Syariah Indonesia, 2024).

Bank Syariah Indonesia terus berkomitmen untuk melakukan inovasi dan mempercepat akselerasi transaksi digital yang modern sehingga Pada 9 November 2024, Bank Syariah Indonesia kembali meluncurkan aplikasi *mobile banking* dengan nama Byond BSI yang merupakan transformasi dari BSI Mobile sebagai upaya yang ditempuh dalam merespon tantangan digitalisasi di industri perbankan. Byond BSI hadir sebagai aplikasi dengan fitur yang lebih lengkap, menghadirkan layanan finansial, spiritual, sosial dalam satu platform yang lebih *user friendly*, sehingga mampu menjadi bank syariah yang modern dan bisa bersaing secara teknologi. Menurut direktur utama Hery gunardi, sebanyak 85,7% pengguna BSI Mobile telah bermigrasi ke Byond. Hal tersebut dilihat dari pengguna aktif BSI Mobile sekitar 3,5 juta dan dalam kurun waktu 2 bulan *user* aktif yang bermigrasi ke Byond BSI hampir 3 juta. Melihat pesatnya *customer based* BSI serta fitur menarik yang ditawarkan oleh Byond BSI. Hery gunardi optimis perseroan dapat mencapai target 10 juta pengguna Byond BSI pada akhir tahun 2025 (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Peningkatan keamanan pada aplikasi BSI penting, seiring bertambahnya jumlah pengguna dan peningkatan teknologi digital yang bergantung pada penggunaan internet. Dimana hal tersebut bisa diakses oleh siapa saja apabila pengguna tidak berhati-hati dalam menggunakannya. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung di kantor cabang BSI Purwokerto. Nasabah seringkali terjadi modus kejahatan berkedok perubahan tarif antar bank melalui *WhatsApp*, sehingga nasabah lengah masuk ke link ilegal dan memberikan pin/password *mobile banking* Beyond BSI. Oleh karena itu, nasabah harus berhati-hati dengan banyaknya modus kejahatan. Kata sandi atau pin harus aman agar terhindar dari jenis kejahatan dan risiko seperti *Malware* (penyusup), *Phising* (memaksa pelanggan memberikan data pribadi) (Ika et al., 2021).

Selanjutnya, kasus penipuan data melalui berbagi Pdf melalui *WhatsApp* marak terjadi di kalangan nasabah BSI di Purwokerto Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Modus penipuan ini melibatkan pengiriman dokumen palsu yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mencuri data pribadi nasabah. Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan Jawa Tengah (2024), terdapat peningkatan 25% keluhan nasabah terkait *phising* di Purwokerto, dengan mayoritas korban merupakan pengguna *mobile banking* (OJK, 2024). Hal ini mengindikasikan urgensi untuk mengevaluasi fitur keamanan guna memitigasi risiko penipuan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada penelitian yang dilakukan oleh Ikhtiar Nurul Imam Subhekti pada sebagian masyarakat purwokerto, menunjukkan hasil bahwa dari 40 orang terdapat 14 orang yang pernah mengalami kejahatan *siber* yakni penyebaran berita *hoax* dan penipuan yang dikirim melalui *SMS* maupun *Whats App*. Jadi tidak sedikit yang merasa khawatir dalam menggunakan *mobile banking* (Subhekti, 2023). Kejahatan siber di wilayah Purwokerto tidak menunjukkan data yang *ekstrem* seperti di kota-kota besar. Tetapi Polresta Banyumas menunjukkan adanya peningkatan sekitar 46 laporan kejahatan siber hanya dalam kurun waktu satu bulan termasuk layanan *mobile banking* BSI (Antara Jateng, 2023).

Dengan adanya fenomena dan didukung teknologi yang semakin maju. Fitur keamanan biometrik menawarkan keamanan dan fleksibilitas bertransaksi. Adanya hal tersebut, dapat memberikan rasa aman kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kredibilitas suatu perusahaan. Fitur keamanan diberikan guna menjaga data diri pengguna agar tidak disalahgunakan pihak yang tidak bertanggungjawab, karena sidik jari maupun wajah setiap orang berbeda (Mahmudah & Sukaris, 2024).

Jadi semakin aman suatu teknologi dirasakan manfaatnya, semakin besar kemungkinan pengguna akan menggunakannya. Seperti salah satu model yang diperkenalkan oleh Fred Davis tahun 1986 yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan pada manfaat teknologi (*perceived usefulness*) (Hu et al., 2019). Teori TAM berperan penting dalam penerimaan teknologi perbankan, termasuk sistem keamanan biometrik yang diterapkan (Kurniawan et al., 2022).

Tidak mengherankan bahwa industri biometrik diperkirakan akan berkembang pesat selama beberapa tahun mendatang karena kebutuhan industri perbankan akan pertahanan keamanan siber yang kuat. Menurut laporan *Allied Market Research* pada bulan Agustus 2023, penyebab utama pertumbuhan solusi biometrik adalah peningkatan keamanan dan pengurangan penipuan identitas. Penggunaan biometrik dalam perbankan menawarkan keuntungan bagi nasabah dalam hal penghematan waktu (*International Banker*, 2024).

Namun terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu, yaitu pada penelitian (Zahra, 2024) menunjukkan variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan BSI Mobile, dan penelitian Muh dinu menunjukkan penggunaan BSI Mobile tidak dipengaruhi oleh variabel keamanan (Umam, 2022).

Berkembangnya tingkat keamanan tidak lain untuk menjamin dan melindungi data transaksi nasabah (Wahyuningtyas, 2025). Sebab berdasarkan penuturan dari salah satu nasabah mengalami keraguan menggunakan aplikasi karena kekhawatiran tentang keamanan data digital

serta dana simpanannya. Seperti pada bulan februari 2025, Byond BSI mengalami gangguan yang berdampak luas hingga ke Purwokerto dimana banyak nasabah melaporkan kepanikan dan bahkan memindahkan dananya. Kemudian *Corporate Secretary* BSI, Wisnu sunandar menyampaikan dana nasabah aman meskipun mengalami gangguan dengan pembaruan sistem pada aplikasi (Respati & Arief, 2025). Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah, bank harus bisa menjamin privasi nasabahnya (F. R. Muhammad & Wulandari, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa jaminan merupakan hal penting untuk diperkuat seiring dengan meningkatnya kebutuhan nasabah terhadap layanan digital yang aman dan terpercaya. Adanya jaminan dapat memberikan kenyamanan dalam bertransaksi, dan memenuhi regulasi hukum (Sulistiyowati & Paramitha, 2024).

Untuk jaminan, Bank Syariah Indonesia diawasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, serta sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS (Waliyadi, 2024). Dengan mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah setidaknya nasabah akan merasa aman saat melakukan transaksi (Khotijah et al., 2022). Ini sesuai penelitian Pratama aditya bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Pratama, 2018). Namun dalam penelitian Muh dinu menunjukkan penggunaan BSI Mobile tidak dipengaruhi oleh variabel jaminan (Umam, 2022). Oleh karena itu, perlu dikaji secara mendalam.

Jaminan akan perlindungan yang diberikan terhadap nasabah ini diharapkan bisa meningkatkan kredibilitas. Nasabah yang tidak mendapatkan informasi lengkap menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem, yang akhirnya akan menimbulkan rasa takut dalam menggunakan layanan Byond BSI (Apriani & Lestari, 2024). Dengan adanya situasi tersebut, nasabah mulai meragukan layanan yang digunakan. Seperti

penelitian yang dilakukan Hayati & Fitriani berdasarkan hasil wawancara, nasabah merasa khawatir ketika menggunakan *mobile banking* karena tidak berhadapan langsung dengan staf bank (Hayati & Fitriani, 2023). Dimana menurut Julina & Fakhurrozi 2020 dalam (Warsito et al., 2022) tingkat kepuasan nasabah bergantung pada tujuan dan manfaat dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Mencakup Penilaian pengalaman pelanggan dari kinerja produk serta fitur terkait dengan penggunaan produk (Han, 2021).

Dalam konteks ini, jaminan (*Assurance*) dari pihak bank, seperti jaminan pelayanan tepat waktu tanpa adanya gangguan pada sistem, kejelasan informasi dan kompensasi atas kerugian menjadi variabel kritis yang mempengaruhi kepercayaan nasabah. Selain itu, kredibilitas institusi (*Institutional Credibility*) juga berperan penting dalam memulihkan kepercayaan nasabah pasca-insiden penipuan.

Mengingat fenomena yang menyangkut kredibilitas perusahaan dan nasabah memegang peranan penting, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kredibilitas, sehingga bisa mencapai kepuasan nasabah (Nasution, 2019). Pada penelitian terdahulu terdapat inkonsistensi yaitu persepsi kredibilitas berdampak positif dan signifikan pada niat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (Ramadhan & Herianingrum, 2017). Namun dalam penelitian Windrianti menunjukkan bahwa variabel persepsi kredibilitas tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Windiantari, 2019).

Dalam teori *Expectation Disconfirmation* yang dikembangkan oleh Richard Oliver, 1980 menyatakan kepuasan nasabah ditentukan oleh perbandingan antara harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Jika pengalaman melebihi harapan, kepuasan akan tinggi, dan sebaliknya teori *Disconfirmation* adalah teori yang menjelaskan bagaimana perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja dari suatu produk atau layanan mempengaruhi kepuasan mereka (Prawito & Mahyuzar, 2019).

Berdasarkan teori *Expectation Disconfirmation* yang sudah dijelaskan, bahwa kinerja dari suatu layanan mempengaruhi kepuasan

nasabah, maka hal ini penting bagi Bank Syariah Indonesia sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia dan merupakan penggabungan dari tiga *merger* bank Syariah. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto, dimana kota ini berada di Kabupaten Banyumas yang memiliki banyak kantor cabang Bank Syariah Indonesia dibandingkan kabupaten sekitarnya. Kemudian Bank Syariah Indonesia di Purwokerto cukup bersaing dengan banyaknya bank konvensional di sekitarnya. Dengan jumlah kantor yang memadai, dan berdasarkan data yang diperoleh, jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto yaitu 24.501 nasabah. maka diharapkan banyak yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dan menggunakan layanannya.

Penulis kemudian menggunakan penelitian sebelumnya untuk memperkuat latar belakang dan menjadi dasar dalam penelitian yang akan dilakukan, yaitu dari jurnal Widyaretno & Indriyanti yang berjudul Analisis penerimaan pengguna terhadap penerapan *biometric authentication* pada *shopee-pay* menggunakan metode UTAUT (Widyaretno & Indriyanti, 2023). Dengan menambahkan variabel jaminan dan kepuasan nasabah, serta objek penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu pada pengguna *Shopee pay*, sedangkan penulis fokus pada pengguna aplikasi Beyond BSI yang mana aplikasi ini juga merupakan salah satu aplikasi yang menggunakan fitur keamanan biometrik.

Kemudian pada penelitian-penelitian terdahulu seperti (Umam, 2022), (Pratama, 2018), (Ramadhan & Herianingrum, 2017) lebih fokus pada variabel keamanan secara umum tanpa spesifik merujuk pada fitur keamanan apa yang digunakan. jadi dalam penelitian ini merujuk pada fitur keamanan biometrik yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dan mengkaji secara mendalam apakah terdapat Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Beyond BSI (Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah fitur keamanan biometrik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI?
2. Apakah jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI?
3. Apakah kredibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI?
4. Apakah fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Byond BSI?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis fitur keamanan biometrik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.
- b. Untuk menganalisis jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.
- c. Untuk menganalisis kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.
- d. Untuk menganalisis fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan pengetahuan empiris penelitian ini diharapkan memberikan wawasan serta pengetahuan tentang tingkat kepuasan nasabah dalam institusi perbankan mengenai fitur keamanan biometrik, jaminan serta kredibilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.

b. Manfaat Praktis

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perkembangan teknologi digital yang terdapat pada Bank Syariah dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan layanan jasa yang ada di Bank Syariah untuk masa yang akan datang.

D. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, Bab Pendahuluan membahas latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang mendasari penelitian, tujuan penelitian dan prosedur yang digunakan untuk melakukan penelitian.

BAB II Landasan Teori, untuk memberikan pemahaman awal tentang teori yang mendasari penelitian, bagian ini akan membahas tinjauan literatur tentang landasan teori, penelitian sebelumnya, kajian literatur, kerangka pikiran, dan hipotesis

BAB III Metode Penelitian, membahas tentang rancangan penelitian yaitu terdapat jenis objek dan variabel yang digunakan, serta menjelaskan metode pengumpulan dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada bab ini berisi tentang gambaran umum penelitian tentang objek yang diteliti, dan bagaimana hasil analisis data dikaitkan dengan pembahasan dari uji instrumen hingga uji hipotesis tentang pengaruh ketiga variabel independen terhadap variabel dependen, Dimana pembahasan dikaitkan juga dengan landasan teologis serta jawaban responden melalui kuisioner dengan persentase dari masing-masing jawaban

BAB V PENUTUP, bab terakhir menyajikan kesimpulan dari penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan keterbatasan penelitian sehingga terdapat solusi untuk penelitian selanjutnya. kemudian juga mencantumkan daftar literatur yang telah digunakan dalam penyusunan skripsi ini

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang menjelaskan mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan teknologi informasi secara individu (Wicaksono, 2022). *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Davis dan dikembangkan pada tahun 1986. Teori ini merupakan perkembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* (Karomi & Purwanto, 2024).

Technology Acceptance Model menurut (Chuttur, 2009) digunakan untuk mempelajari cara seseorang memperoleh kemajuan dalam teknologi baru, serta faktor apapun yang dapat memengaruhi pilihan, pengakuan, dan keinginan untuk menerapkan inovasi. Banyak peneliti telah mengubah model TAM, yang pertama kali dikembangkan oleh Davis. Adapaun mereka melakukannya ialah (Venkatesh & Davis, 2000), (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989), (Szajna, 1994), (Adam, R.R. Nelson, & P. A. Todd, 1992) dan (Igbaria, N. Zinatelli, & P. Cragg, 1997). Kemudian, tahun 1992-1996, validasi model dilakukan untuk mengevaluasi kekuatan instrumen TAM (Abadi & Kurniawan, 2024).

Adapun faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem yang diusulkan oleh Fred Davis (Rahmawati & Narsa, 2019).

1. *Perceived Usefulness*

Seseorang percaya bahwa jika menggunakan sistem tersebut dapat memberikan kemudahan sehingga kinerja yang dilakukan dalam bekerja itu dapat meningkat.

2. *Perceived Ease of Use*

Suatu tingkatan dimana ketika seseorang menggunakan sistem itu dapat memberikan manfaat maka seseorang tersebut merasa akan memakai sistem tersebut lagi karena tidak perlu membutuhkan usaha yang banyak dalam penggunaannya.

3. *Intention to Use*

Suatu istilah yang merujuk pada niat atau kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu produk, layanan, atau teknologi di masa depan.

Apabila pengguna merasa teknologi itu berguna, mudah dan memberikan keamanan yang memadai digunakan, mereka cenderung akan menerima suatu layanan atau teknologi tersebut dan merasa puas dengan layanan tersebut. Kepuasan ini muncul karena kebutuhan dan harapan mereka terhadap teknologi terpenuhi. Sehingga teori *Technology Acceptance Model* ini berhubungan dengan kepuasan nasabah sebagai pengguna teknologi dalam penelitian ini adalah fitur keamanan biometrik yang ada pada aplikasi *mobile banking* Byond BSI

2. *Expectation Disconfirmation Theory (EDT)*

The Expectancy Disconfirmation merupakan teori yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver tahun 1980. Menurut teori ini, pelanggan menggunakan harapan mereka sebelumnya untuk membuat penilaian tentang barang/jasa (Pasianus & Kana, 2021).

Jika kinerja suatu produk memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan menganggap harapannya terpenuhi sehingga akan terbentuk kepuasan. Jika kinerja produk gagal memenuhi harapan, maka ekspektasi tidak terpenuhi atau *Expectation Disconfirmation* (ED) sehingga akan mendorong perilaku *switching* (Fahmi, 2023). Pada teori ini kinerja, harapan, konfirmasi dan kepuasan merupakan komponen pembangun utama (Nursiva, 2021).

Perbandingan antara harapan dengan kinerja seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Memberikan layanan yang berkualitas berarti memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Oliver, 1980). Smith dan Houston (1982) menyatakan bahwa kepuasan terhadap layanan berhubungan dengan konfirmasi atau diskonfirmasi harapan (Parasuraman et al., 1985).

Dalam penelitian ini menggunakan teori *Expectation Disconfirmation* karena dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana ekspektasi nasabah terhadap keamanan biometrik, jaminan maupun kredibilitas dalam aplikasi *mobile banking* Byond BSI. Sehingga bisa mengetahui apakah nasabah puas dengan layanan *mobile banking* Byond BSI atau justru sebaliknya.

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan perbankan untuk kelancaran dan kemudahan berkaitan dengan transaksi non tunai. Faktor yang menunjukkan popularitas *mobile banking* adalah aplikasi yang mudah digunakan, layanan yang dapat diakses, keamanan yang kuat, dan kepercayaan (Badaruddin & Risma, 2021). *Mobile banking* juga memudahkan pengguna tanpa memikirkan keterbatasan ruang dan waktu (Lailani & Regina, 2021).

Bagi otoritas, perkembangan teknologi *mobile banking* mendorong mewujudkan masyarakat *less cash society*. *Less cash society* adalah gaya hidup dengan menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik. *Less cash society* selain dapat meningkatkan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efisien, untuk mempercepat perputaran aktivitas ekonomi dan stabilitas sistem keuangan, juga dapat mencegah tindak pidana kriminal maupun tindak pidana pencucian uang (Jasmi et al., 2015).

Manfaat yang dapat dilakukan dengan adanya *mobile banking* diharapkan informasi yang disediakan dan dihadirkan oleh bank terealisasi secara merata menggunakan *mobile banking* tersebut ke berbagai pihak secara merata. *Mobile banking* memberikan kemudahan

untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan fleksibilitas. Selain itu *mobile banking* dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah maka nasabah akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi (Gunawan et al., 2022).

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus dipertahankan perusahaan (Adimah et al., 2022). Sedangkan menurut Tjiptono, 2005 kepuasan pelanggan tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan terpenuhi (Vivi et al., 2021).

Menurut (Fandy Tjiptono, 1996) dalam (Melis, 2016) Definisi kepuasan /ketidakpuasan nasabah adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, *review* dari orang terdekat serta informasi dari pengelola. Pelanggan yang puas akan lebih lama menggunakan produk atau jasa layanan, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Melis, 2016)

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dalam (Vivi et al., 2021).

a. Kualitas Produk

apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk

b. Kualitas Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. *Emotional*

Faktor *emotional* merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu value, estetika dan brand personality.

d. Harga

Dengan harga murah pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi tetapi faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Ada sebagian pelanggan yang tidak memikirkan terhadap harga

e. kemudahan

Pelanggan akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kepuasan nasabah yang dimaksud adalah variabel dependen yang meliputi indikator-indikator dalam penelitian (Umam, 2022) yaitu sebagai berikut:

1. Keamanan sistem dari layanan

keamanan sistem dari layanan *mobile banking* melindungi informasi yang disimpan dalam sistem. Keamanan tidak hanya dirancang untuk melindungi terhadap penyusup dari luar yang masuk ke sistem, tetapi juga bahaya yang timbul dari dalam seperti berbagi password dengan saudara dan sebagainya (Raharjo, 2021)

2. Kemudahan dan kecepatan sistem yang digunakan

Menurut Jogiyanto (2007:115) dalam (Mentari, 2018) kemudahan penggunaan juga didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisi tersebut, dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan ini merupakan suatu keyakinan individu tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa sistem informasi yang dimiliki bank mudah digunakan maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa yakin bahwa sistem

informasi tidak mudah digunakan maka nasabah tersebut tidak akan menggunakannya *mobile banking*.

Menurut (Wu et al., 2016) kecepatan transaksi telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi dan *e-commerce* karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional. Menurut Liao dan Cheng masyarakat di negara maju, cenderung sangat sensitif terhadap kecepatan pelayanan. Dengan demikian, kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk kepuasan pelanggan.

3. Kredibilitas perusahaan penyedia layanan

Kepercayaan sebagai faktor penting untuk transaksi *online* juga dianggap sebagai salah satu faktor keberhasilan utama *mobile banking* (Yousefi & Nasiripour, 2015).

5. Fitur Keamanan Biometrik

Keamanan sebagai bagian dari sebuah sistem sangat penting untuk menjaga validitas dan integritas data serta menjamin ketersediaan layanan bagi penggunaannya. keamanan harus melindungi dari macam serangan dan penyusupan atau pemindaian oleh pihak yang tidak berhak. Oleh karena itu dibutuhkan upaya yang dapat menanggulangi ancaman yang mungkin terjadi secara, dalam hal layanan *mobile banking* fitur biometrik hadir sebagai fitur Keamanan pada aplikasi (Hayaty, 2020).

Fitur keamanan biometrik merupakan teknologi yang memungkinkan seseorang untuk mengenali diri mereka sendiri. Selain memberikan keamanan, teknologi ini juga berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan autentikasi seseorang. Dengan perkembangan pesat jaringan komunikasi, diperlukan teknik yang dapat diandalkan untuk mengidentifikasi seseorang (Poon, 2008)

Teknologi biometrik memungkinkan proses identifikasi yang aman dan nyaman dalam aplikasi perbankan dan memiliki potensi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam transaksi. Kerangka

autentikasi berdasarkan sidik jari telah terbukti memiliki tingkat pemalsuan yang rendah. (Hartono et al., 2022).

Fitur keamanan dalam aplikasi digital dianggap sebagai unsur yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Keamanan yang baik mendorong pengguna merasa lebih nyaman dan percaya, sehingga secara tidak langsung memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori TAM diperkenalkan oleh Davis, yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah dua faktor utama yang memengaruhi niat dan sikap seseorang dalam menggunakan teknologi. Ketika pengguna merasa aplikasi aman, berguna, dan mudah digunakan, hal ini akan mendorong kepuasan secara keseluruhan.

Konsumen/nasabah mendapat jaminan untuk mendapatkan keamanan diatur dalam konstitusi negara Indonesia yaitu dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4. Hak konsumen dalam hal ini adalah nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- b. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.
- c. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Mariah & Kurniady, 2017).

Berikut indikator keamanan yang digunakan dalam penelitian ini menurut (Nursukma et al., 2021)

1. Kerahasiaan data.

Kerahasiaan data merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.

2. Pengelolaan data

Salah satu teknik perlindungan data adalah dengan menggunakan autentikasi terhadap pengguna. Dengan menggunakan autentikasi maka identitas pengguna dapat diketahui sehingga sistem dapat menentukan hak akses yang sesuai bagi pengguna tersebut.

6. Jaminan

Jaminan ialah upaya untuk memberikan keyakinan kepada pihak lain, baik itu bebas dari aktivitas kriminal, ancaman bahaya, terlindungi dari rasa takut dan sebagainya. jaminan bergantung pada persepsi pelanggan terhadap berbagai risiko yang mungkin mereka alami (Putrawardana et al., 2021).

Dalam teori *Consumer Behavior*, yang dikembangkan oleh John Howard & Jagdish konsumen tidak hanya membeli produk/jasa karena manfaat fungsionalnya, tetapi juga karena faktor psikologis seperti kepercayaan, rasa aman, dan pengurangan risiko. Jaminan adalah salah satu strategi pemasaran yang bertujuan untuk:

1. Mengurangi *perceived risk* (risiko yang dirasakan konsumen)
2. Meningkatkan trust terhadap penyedia jasa/produk
3. Mendorong keputusan pembelian, Meningkatkan kepuasan dan kemungkinan loyalitas (Schiffman & Wisenblit, 2019)

Bank syariah Indonesia diawasi oleh Bank Indonesia yang menetapkan regulasi perbankan berdasarkan prinsip kehati-hatian yang disesuaikan dengan standar yang berlaku secara internasional. Regulasi perbankan tersebut bertujuan untuk memberikan rambu-rambu bagi penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan, guna mewujudkan sistem perbankan yang sehat maka regulasi di bidang perbankan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia harus didukung dengan sanksi-sanksi yang adil. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan kegiatan dilakukan secara efisien, cepat, aman dan handal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah. Jaminan bagi nasabah tercipta ketika mereka merasa aman dengan kekuatan

keuangan bank serta kepatuhan bank terhadap regulasi yang ada (Tumbelaka et al., 2024).

Menurut (Ratnawati et al., 2023) dan Tjiptono (2011-233) dalam (Yunior, n.d.) dimensi Jaminan, terdiri atas indikator:

1. Jaminan pelayanan tepat waktu dan kepastian biaya

Transaksi pada *mobile banking* berlangsung cepat tepat waktu, Akurasi informasi tersedia dan biaya yang pasti (Handoko & Ronny, 2020)

2. Jaminan membuat nasabah merasa aman

Menurut G. J. Simons keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (cheating) atau, paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem layanan *mobile banking* (Winanti & Dzulhan, 2005).

7. Kredibilitas

Menurut Mowen and Minor (2002:312) Kredibilitas ialah kepercayaan yang diberikan kepada seseorang. Baik barang, fitur dalam aplikasi, dan keuntungan. Kredibilitas bergantung pada nilai pelanggan, kepuasan, komitmen, dan kesetiaan (Erwin & Sitinjak, 2019).

Di samping itu, terdapat referensi dari beberapa peneliti dalam (Bachri, 2021) kredibilitas merupakan bagian dari konsep kepercayaan (trust) dan merupakan proses dari reputasi perusahaan (Adams & Mehran, 2011). Careras et al., (2013) mengatakan kredibilitas serupa dengan reputasi, citra, gengsi/prestij dan identitas perusahaan. Hal serupa juga dipertegas oleh Zhang & Rezaee, (2009); Fombrun, (1996); Newell & Goldsmith (2001), bahwa konsep kredibilitas perusahaan merupakan konsep yang serupa dengan reputasi perusahaan. Sebaliknya, pendapat tersebut dibantah oleh Sweeney & Swait (2008) memandang kredibilitas dan reputasi adalah dua istilah berbeda. Reputasi lebih menekankan pada persepsi kewajaran, kejujuran. Reputasi merupakan kualitas yang berhubungan dengan nama merek. Kredibilitas bersumber dari beberapa hal sebagai berikut:

1. Kompetensi, merupakan penguasaan yang dimiliki sumber pada masalah yang dihadapi.
2. Sikap, merupakan apakah sumber bertoleransi dalam prinsip.
3. Tujuan, merupakan hal-hal yang disampaikan mempunyai maksud baik atau tidak
4. Kepribadian, merupakan sumber memiliki pribadi yang hangat dan bersahabat.
5. Dinamika, merupakan apakah hal-hal yang disampaikan menarik atau membosankan (Bachri, 2021).

Sedangkan Indikator kredibilitas dalam penelitian ini adalah (Aqsa, 2017).

1. *Honesty*, tingkat pandangan terhadap kejujuran perusahaan
2. *Expertise*, tingkat keyakinan terhadap kompetensi perusahaan
3. *Trustworthiness* Tingkat keamanan dalam melakukan transaksi

B. Landasan Teologis

1. Fitur Keamanan Bometrik

Fitur keamanan adalah elemen penting dalam berbagai sistem atau aplikasi yang bertujuan untuk menjaga keamanan data, informasi, dan aset dari ancaman, pencurian, atau penggunaan yang tidak sah. Dalam islam pentingnya menjaga keamanan tercantum dalam (QS. Quraaisy ayat 3-4)

فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (٣) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ

Artinya: “ (3) Maka hendaklah mereka menyembah Tuhan (pemilik) rumah ini (kabah). (4) yang telah memberi mereka makanan untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa takut

Tafsir menurut Imam Fahrudin Ar-Razi, dalam tafsirnya menjelaskan bahwa kenikmatan itu ada dua jenis menolak bahaya dan memberi manfaat. Nikmat yang pertama lebih penting. Oleh karena itu para ulama berkata, "Mencegah diri dari bahaya hukumnya wajib. Adapun mendapat kemanfaatan hukumnya tidak wajib. Oleh karena itu, Allah menjelaskan nikmat menolak bahaya di dalam surah al-Fiil, dan

nikmat mendapat manfaat di dalam surah ini. Melihat dua nikmat yang besar ini, Allah memerintahkan mereka beribadah kepada-Nya maka Allah berfirman: "Maka hendaklah mereka menyembah Allah" (Fahrudin Ar-Razi, Tafsir Mafatihul Ghaib) (Rahman, H, 2023).

Ayat di atas menjelaskan kenikmatan yang diberikan kepada suku Quraisy penduduk Makkah berupa *privilege* keamanan dan penghormatan yang mereka peroleh saat perjalanan niaga. Karena keuntungan material yang mereka raih itu bersumber dari Allah, maka ayat-ayat di atas memerintahkan mereka untuk menyembah Allah yang telah memungkinkan mereka meraih kedua keuntungan tersebut sekaligus sebagai wujud syukur kepadanya.

Dalam konteks keamanan biometrik pada aplikasi *mobile banking*, biometrik seperti pemindaian sidik jari atau pengenalan wajah, dirancang untuk meningkatkan keamanan dengan memastikan hanya individu yang berhak mengakses informasi atau sistem tertentu. Dalam konteks ayat tersebut, memberikan keamanan dan sejahtera kepada individu. Nasabah yang menerapkan fitur biometrik secara efektif, akan muncul kepercayaan bahwa data mereka terlindungi dan aman. Ini sejalan dengan konsep menjamin keamanan yang diungkapkan dalam surat Quraisy, di mana masyarakat tidak lagi merasa takut atau khawatir terhadap ancaman luar. Dengan memahami hubungan ini, kita dapat melihat bahwa upaya untuk menerapkan fitur biometrik dalam konteks keamanan bukan hanya sekedar aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan prinsip kemanusiaan dan spiritual yang diajarkan dalam agama.

2. Jaminan dalam perspektif islam

Jaminan merupakan suatu bentuk pernyataan atau komitmen yang memberikan keyakinan kepada pihak tertentu bahwa kondisi atau hasil tertentu akan terpenuhi. jaminan berfungsi untuk meningkatkan rasa percaya dan mengurangi ketidakpastian di antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam layanan *mobile banking* jaminan mengarah kepada bentuk perlindungan dan keamanan yang diberikan oleh penyedia

layanan untuk memastikan bahwa transaksi dan data pengguna aman. Dalam islam tercantum dalam surat An-Nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang.

Tafsir menurut Sulaiman bin Umar Al-Jamal, menjelaskan dua bahasan utama, yaitu keharaman memakan harta orang lain secara jahat atau batil, dan keharaman melakukan pembunuhan. Keharaman Memakan Harta Orang Lain secara Jahat. Maksud haram memakan harta orang lain adalah haram mengambil, merampas, menguasai, dan merusak harta orang lain dengan cara apapun yang haram. Seperti dengan cara mencuri, merampok, ghasab atau memakai dan menguasai harta orang lain tanpa seizin pemiliknya, Sulaiman bin Umar Al-Jamal, Futuhatul Ilahiyah Taudhihi Tafsiril Jalalain (Muntaha Ahmad, 2023).

Ayat tersebut menerangkan bahwa dilarang untuk mengambil hak orang lain dengan cara yang dilarang syariat. Ketika jaminan diberikan, baik melalui aspek hukum yang jelas maupun aplikasi teknologi, masyarakat akan merasa lebih tenang dan percaya satu sama lain. Ini menciptakan iklim sosial yang positif, di mana setiap orang saling menghormati hak dan harta milik orang lain, sesuai dengan ajaran dalam ayat ini. Dalam hal jaminan, baik individu maupun lembaga harus bertanggung jawab dalam menciptakan sistem yang melindungi semua orang dari bahaya, serta tidak merugikan hak dan harta orang lain. Maka dari itu dengan adanya jaminan dapat membantu nasabah untuk menggunakan *mobile banking* serta bisa meminimalisir risiko yang akan terjadi baik melalui kebijakan, hukum, maupun teknologi.

3. Kredibilitas dalam perspektif islam

Bank Syariah tidak hanya mementingkan keuntungan saja namun juga harus menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah dengan melindungi nasabah dari tindakan penipuan dan pencurian data sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan fasilitas yang diberikan, sesuai dengan ketentuan surat Al Mu'minun ayat 8:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: “Sungguh beruntung orang yang memelihara amanat dan janjinya”.

Tafsir At-Thabar Surat Al-Mu'minun ayat 8 memuat pesan tentang ciri-ciri orang beriman adalah menjaga Amanah dan menepati janji. Imam At-Thabari dalam Jamiul Bayan mengatakan, ayat menekankan pentingnya sikap tanggung jawab seorang mukmin dalam memegang amanah yang dipercayakan kepadanya, sekaligus menepati janji-janji yang telah dibuat. Kata “amanah” dalam ayat mencakup segala bentuk tanggung jawab, baik yang terkait dengan hak-hak Allah maupun hak-hak sesama manusia. Amanah ini bisa berupa amanah agama seperti ibadah dan kewajiban-kewajiban syariat, serta amanah sosial seperti kepercayaan yang diberikan orang lain, baik dalam bentuk jabatan, harta, rahasia, atau tugas tertentu (Zainudin Lubis, 2024).

Ayat tersebut merujuk pada orang-orang yang amanah, baik amanah yang dibuat di antara sesama mereka atau janji mereka dengan Allah. Perusahaan yang menjaga amanah akan mendapat kepercayaan dari nasabah. Ini membantu membangun reputasi positif dan meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata masyarakat. Ketika sebuah perusahaan memenuhi janjinya, nasabah akan merasa aman dan nyaman untuk kembali bertransaksi. Hal tersebut menciptakan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi pasar perusahaan.

Menjaga amanah dan memenuhi janji adalah prinsip-prinsip etika yang sangat penting bagi operasi bisnis yang berkelanjutan. Sebuah perusahaan yang mengedepankan nilai-nilai tersebut dalam setiap aspek operasinya akan menghasilkan hubungan jangka panjang yang baik dengan nasabah. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan yang memiliki reputasi baik berkat kredibilitasnya sering kali memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya. Dalam hal ini Islam mendukung kredibilitas yang dibangun perusahaan dengan etika bisnis yang amanah untuk meningkatkan kredibilitas.

4. Kepuasan Nasabah dalam perspektif Islam

Kepuasan nasabah merujuk pada tingkat kepuasan atau kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan aplikasi atau platform *mobile banking* untuk melakukan transaksi perbankan. Kepuasan nasabah dapat melalui kemudahan penggunaan nasabah, kecepatan layanan transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* berlangsung dengan cepat dan responsif, tanpa adanya penundaan yang berarti. Selain itu nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan tersebut, karena adanya perlindungan data dan transaksi yang kuat. Al Qur'an yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terdapat dalam QS. At-Taubah: 59

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: Seandainya mereka benar-benar ridha dengan apa yang kepada mereka oleh Allah dan Rasulnya dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami Sebagian dari karunianya dan (demikian pula) Rasulnya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang selalu hanya berharap kepada Allah”.

Tafsir Ibnu Katsir ayat ini mengandung etika yang agung dan rahasia yang mulia, dimana keridhaan itu dengan apa yang diberikan Allah dan Rasulullah SAW, dan berserah diri kepada semata, yaitu

dengan firmanNya: (dan mereka berkata, "Cukuplah Allah bagi kami") Demikian berharap kepada Allah semata dalam memohon taufik untuk taat kepada Rasulullah SAW. mengerjakan perintah-perintahnya, meninggalkan larangan-larangannya, membenarkan beritanya, dan mengikuti jejak-jejaknya (<https://tafsir.learn-quran.co>).

Ayat tersebut mengandung pesan tentang pentingnya membangun kepercayaan. Dalam hal ini lembaga perbankan dengan nasabah. Kepercayaan adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa bahwa bank memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Maka akan puas dengan layanan mereka, begitupun sebaliknya, ini juga sejalan dengan teori *expectation disconfirmation* yang diperkenalkan oleh Richard Oliver.

C. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah bagian yang memuat ringkasan untuk mengidentifikasi teori yang relevan serta sebagai landasan dalam penyusunan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Niken P, (2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta (Generasi Z di Kota Surakarta). Menggunakan analisis regresi linier berganda, Hasil penelitian menunjukkan Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama, 2018 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan nasabah, hasil penelitian menunjukkan Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Sasti amar, 2023 yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kenyamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Teknologi Finansial Qris Pada Aplikasi BSI *Mobile Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah BSI Purwokerto). Hasil

penelitian menunjukkan Kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Qris pada BSI Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh Melfi adela, 2020, berjudul Pengaruh Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Hasil penelitian menunjukkan Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Reza & Sri, 2017 berjudul Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*. Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Kredibilitas berpengaruh signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nabilla & Aries Dwi, 2023 berjudul Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Penerapan Autentikasi Biometrik pada Shopee-Pay menggunakan Metode UTAUT. Hasil penelitian menunjukkan kredibilitas berpengaruh pada minat menggunakan biometrik pada *shopeepay*.

Penelitian yang dilakukan oleh Amirullah & Eviyanti, 2024 berjudul *Android File Security Application with AES Encryption and Fingerprint Authentication*. Hasil menunjukkan bahwa Bahwa penelitian ini berhasil menguji berbagai scenario dengan baik, menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Idayai et al., 2020 berjudul *The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation Through Dimension of tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurances (TERRA)*. Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan hasil chisquare, variabel kualitas layanan seperti dimensi nyata, empati, keandalan, responsive dan jaminan terhadap kenyataan dan harapan tidak ada perbedaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra, 2024 berjudul Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam Menggunakan Layanan BSI Mobile Banking. Hasil menunjukkan variabel

keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh (Neysa & Japariato, 2014) berjudul Analisa Pengaruh Kepercayaan , Jaminan Rasa Aman , dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. Hasil menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah Bank Danamon di Surabaya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Niken P, 2023) Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta (Generasi Z di Kota Surakarta)	1. Assurance (Jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile 2. variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile.	1. Terdapat kesamaan variabel jaminan dan variabel kepuasan nasabah menggunakan layanan BSI Mobile. 2. Menggunakan analisis regresi linier berganda, 3. Menggunakan uji asumsi yang sama yaitu normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas	1. Perbedaan pada variabel x yaitu, bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati 2. Studi kasus berbeda yaitu generasi Z di kota Purwokerto.
2.	(Pratama, 2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan nasabah	1. Bukti langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 2. kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	1. Persamaan pada variabel x yaitu Jaminan dan y yaitu Kepuasan Nasabah. 2. Teknik analisis data regresi linier berganda. 3. dalam uji asumsi klasik	1. terdapat perbedaan variabel x yaitu bukti langsung, daya tanggap, keandalan, Empati. 2. Objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri Teluk Betung, sedangkan peneliti pada BSI Purwokerto

No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		3. <i>Responsive</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 4. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 5. <i>Emphaty</i> berpengaruh terhadap kepuasn nasabah	sama-sama menggunakan uji normalitas dan multikolinieritas. 4. metode pengumpulan data sama-sama dengan cara kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi	3. Peneliti ini hanya memakai 2 uji asumsi klasik, yaitu normalitas & multikolinieritas. Sedangkan penulis menggunakan 3 ditambah dengan uji heteroskedasitas
3.	(Sasti amar, 2023) Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kenyamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Teknologi Finansial Qris Pada Aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> (Studi Empiris Pada Nasabah BSI Purwokerto)	1. Kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Qris pada BSI Mobile. 2. Keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Qris pada BSI Mobile. 3. Kenyamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan Qris pada BSI Mobile. 4. Kepercayaan, Keamanan, Kenyamanan berpengaruh secara bersama terhadap minat menggunakan qris pada BSI Mobile	1. Persamaan pada Variabel X yaitu Keamanan, kepercayaan 2. Teknik analisis data regresi linier berganda 3. Menggunakan 3 uji asumsi klasik yaitu normalitas, heteroskedasitas, multikolinieritas. 4. sama-sama menggunakan Teknik non <i>probability sampling</i>. 5. Studi empiris sama-sama pada nasabah BSI Purwokerto. 6. Menggunakan pengumppulan data yang sama yaitu kuisisioner, dokumentasi	1. Perbedaan Pada variabel x yaitu, Kenyamanan dan variabel y yaitu Minat bertransaksi. 2. Peneliti fokus pada penggunaan qris di BSI Mobile. Sedangkan penulis pada kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. 5. Pada uji asumsi klasik peneliti menambahkan uji linieritas. Sedangkan penulis tidak. 6. peneliti ini tidak menggunakan teori tam sedangkan penulis menggunakan.

No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	(Melfi adela, 2020) Pengaruh Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa,	1.Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2.Kemudahan Penggunaan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 3.Kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 4.Kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	1.Terdapat persamaan pada variabel x yaitu kredibilitas, keamanan dan y yaitu Kepuasan Nasabah. 2.Menggunakan 3 uji asumsi klasik yang sama. 3.Menggunakan Teknik analisi regresi linier berganda 4.Sama-sama mnggunakan instrument skala likert 5.Menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel	1.Perbedaan variabel x yaitu, Kemudahan, Kecepatan. 2.Peneliti menggunakan studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Sedangkan penulis pada Bank BSI di Purwokerto. 3. Peneliti tidak menggunakan teori tam dan <i>Expectasion Disconfirmation</i> . Sedangkan penulis memakai teori tersebut.
5.	(Reza & Sri 2017) Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> .	1.Persepsi Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan 2.Persepsi Kredibilitas berpengaruh signifikan 3.Persepsi harga berpengaruh signifikan	1.Terdapat persamaan pada variabel x yaitu Kredibilitas. 2.Menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. 3.Sama-sama menggunakan 3 uji asumsi klasik yaitu normalitas, heteroskedasitas, multikolinieitas.	1.Perbedaan pada variabel x yaitu, Kemudahan Penggunaan, Harga. dan variabel y yaitu niat nasabah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> . 2. Peneliti objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri Surabaya. Sedangkan penulis pada BSI Purwokerto.
6.	(Nabilla & Aries Dwi, 2023)	1.Harapan kinerja berpengaruh	1.Terdapat persamaan pada variabel x yaitu	1.Terdapat perbedaan pada variabel X yaitu,

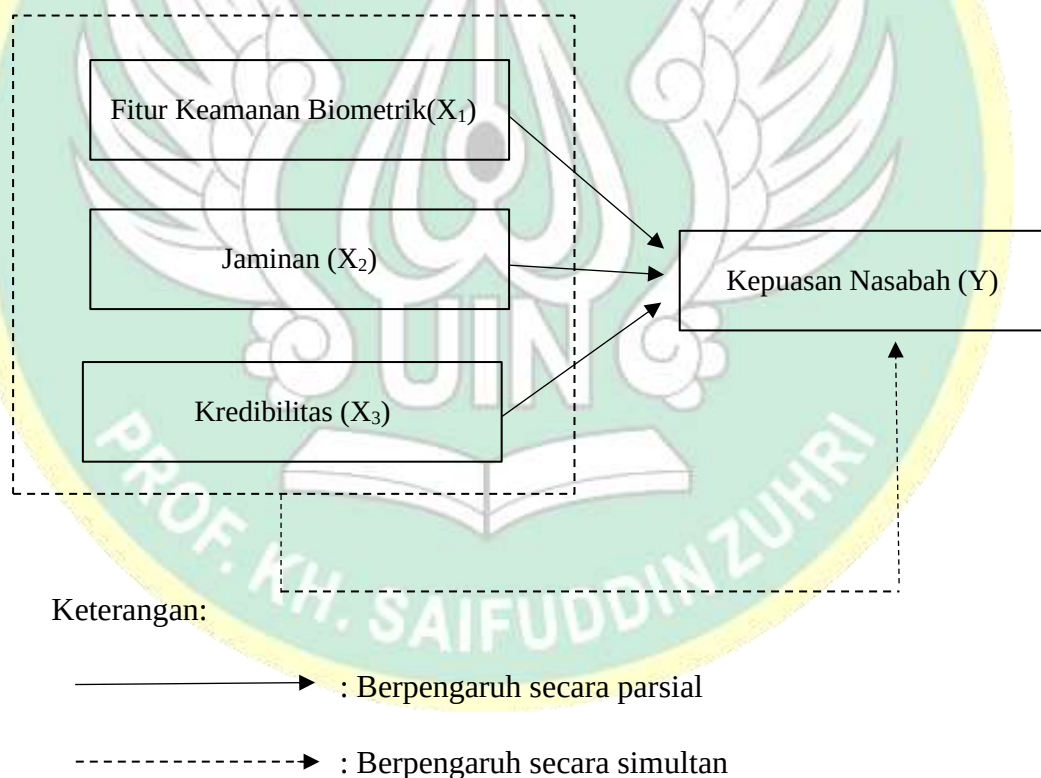
No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Penerapan Autentikasi Biometrik pada Shopee-Pay menggunakan Metode UTAUT.	pada minat menggunakan biometrik pada <i>shopee pay</i> . 2.Ekspektasi berpengaruh pada minat menggunakan biometrik pada <i>shopee pay</i> . 3.Kredibilitas berpengaruh pada minat menggunakan biometrik pada <i>shopee pay</i>	Persepsi Kredibilitas. 2. Menggunakan teori Tam 3.Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. 4. memakai skala likert. 5.Terdapat uji multikoinieritas sama dengan penulis	Harapan kinerja, sosial, Ekspektasi Usaha, Kondisi pendukung, Niat perilaku dan variabel y yaitu Niat Perilaku untuk menggunakan Autentikasi Biometrik pada <i>Shopee-Pay</i> . 2.Menggunakan analisis smart PLS sedangkan penulis menggunakan spss.
7.	(Amirullah & Eviyanti, 2024) <i>Android File Security Application with AES Encryption and Fingerprint Authentication</i>	1.Hasil terhadap skenario ditulis pada skrip <i>Automated testing</i> . penelitian ini berhasil menguji berbagai scenario dengan baik, menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi. 2.Implementasi enkripsi dan deskripsi dalam aplikasi dikembangkan dapat diandalkan dan efektif dalam menjaga keamanan.	Sama-sama membahas mengenai keamanan biometrik dengan penulis yaitu pada variabel independen. Sebagai keamanan data di era digital dimana pencurian data terus terjadi. Sehingga keamanan data menjadi prioritas utama.	1.Dalam penelitian Husain metode yang digunakan yaitu Waterfall karena memberi gambaran yang lebih baik pada tahap awal pengembangan. Sedangkan penulis menggunakan perangkat lunak dari aplikasi spss. 2. dalam penelitian husain membahas juga keamanan dengan enkripsi AES. 3. Penelitian husain memakai 2 jenis tes (testing) yaitu unit tes dan <i>instrumentation</i> tes. Sedangkan penulis memakai uji hipotesis.

No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
8.	(Idayati et al., 2020) <i>The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation Through Dimension of tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurances (TERRA)</i>	1. Berdasarkan hasil chisquare, variabel kualitas layanan seperti dimensi nyata, empati, keandalan, responsive dan jaminan terhadap kenyataan dan harapan tidak ada perbedaan.	1. Menggunakan metode kuantitatif 2. Metode pengumpulan data yaitu kuisiонер, indikator diukur dengan skala likert 3. variabel yang sama yaitu jaminan 4. menggunakan spss	1. Peneliti Idayati menggunakan sampel jenuh sedangkan penulis <i>purposive sampling</i> 2. Pengumpulan data peneliti hanya menggunakan kuisiонер, sedangkan penulis menambahkan wawancara.
9.	(Zahra, 2024) Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam Menggunakan Layanan BSI Mobile Banking	1. Variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa generasi z dalam menggunakan layanan BSI Mobile 2. Variabel X1, X2, X3 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa generasi z dalam menggunakan layanan BSI Mobile	1. Menggunakan metode kuantitatif 2. Metode pengumpulan data yaitu kuisiонер, indikator diukur dengan skala likert 3. menggunakan variabel keamanan 4. Pemrosesan data menggunakan Spss 5. Sumber data primer dan sekunder 6. Menggunakan rumus slovin	1. Subjek penelitian ini pada nasabah BSI di Purwokerto 2. Terdapat perbedaan variabel Jaminan dan kredibilitas 3. Penelitian ini menggunakan teori EDT 4. Pada penelitian Zahra menggunakan uji hetero dengan scatterplot. 5. Pada penelitian ini sudah memakai objek penelitian terbaru yaitu <i>Mobile Banking Beyond BSI</i>
10.	(Neysa & Japarianto, 2014) Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel	1. Terdapat persamaan pada variabel kepercayaan, 2. Menggunakan Teknik analisis	1. penelitian (Neysa & Japarianto, 2014) menggunakan variabel jaminan rasa aman

No	Peneliti, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya	kepercayaan, Jaminan rasa aman dan aksesibilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat menabung di Bank Danamon.	data regresi linier berganda 3. Menggunakan uji hipotesis t dan uji f	sedangkan penulis hanya jaminan dan terdapat variabel aksesibilitas 2. Objek penelitian pada Bank Danamon konvensional sedangkan penulis pada Bank Syariah Indonesia di purwokerto.

D. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Dari kerangka konseptual penulis menggunakan regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Fitur Keamanan Biometrik (X_1), Jaminan (X_2), Kredibilitas (X_3) merupakan variabel independent dan Kepuasan Nasabah (Y) merupakan variabel dependen.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hal ini dinilai sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan dan belum didukung oleh fakta melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis yang diujikan dan diajukan sebagai berikut:

1. Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI

Keamanan biometrik adalah teknologi yang memungkinkan seseorang untuk diidentifikasi secara unik. Selain keamanan, teknologi ini juga berfungsi sebagai alat identifikasi (Poon, 2008). Dengan banyaknya modus kejahatan membuat keresahan nasabah dalam melakukan transaksi, maka perlu keamanan yang memadai guna menjaga privasi nasabah (Bank Syariah Indonesia, 2024). Fitur biometrik hadir sebagai alat autentikasi. Proses pengenalan autentikasi biometrik terbukti jauh lebih sederhana tanpa perlu memasukkan kata sandi alfanumerik (*International Banker*, 2024).

Dari penelitian yang dilakukan oleh (Sabila, 2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* BSI. Penelitian (Zahra, 2024) menunjukkan variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan BSI Mobile, dan penelitian (Aprillia, 2024) menunjukkan variabel keamanan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Adapun hasil penelitian tambahan yang dilakukan oleh penelitian Muh dinu menunjukkan penggunaan BSI Mobile tidak dipengaruhi oleh variabel keamanan (Umam, 2022).

Selain dari penelitian terdahulu penulis menambahkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* (Hu et al., 2019). Teori ini merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Penelitian di bidang TAM telah diuji coba di beberapa objek penelitian, seperti *e-mail*, *virtual workplace system*, *e-library*, *e-government*. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut memperkuat model TAM sebagai model yang dapat dipakai untuk memprediksi perilaku adopsi individu terhadap teknologi informasi (Ferils et al., 2022). Berdasarkan fenomena serta beberapa penelitian terdahulu. Maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₁: Terdapat pengaruh fitur keamanan biometrik terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking byond bsi

2. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI

Perlindungan jaminan terhadap nasabah perlu ditingkatkan untuk menjaga privasi nasabah (Putrawardana et al., 2021). Karena keraguan yang dialami nasabah menggunakan aplikasi akan keamanan data digital mereka serta dana simpanannya. Jaminan merupakan bagian dari salah satu faktor yang harus didapat untuk mencapai kepuasan konsumen. Dalam teori *Consumer Behavior* Keputusan konsumen dalam memilih produk perbankan didorong oleh persepsi risiko dan manfaat. Dimana teori perilaku diarahkan pada keinginan untuk mencapai tujuan terkait (Han, 2021). Jadi Jaminan berfungsi untuk mengurangi persepsi risiko seperti ketidakpastian dan kecemasan sehingga memberikan manfaat meningkatkan niat dan kenyamanan menggunakan aplikasi.

Adapun Penelitian (Rumaini et al., 2023) bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. penelitian yang dilakukan Pratama aditya (2018) menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel jaminan. Selanjutnya

penelitian Naufal menunjukkan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menabung di BMT (N. F. Muhammad, 2021). Namun dalam penelitian Muhammad penggunaan *mobile banking* BSI tidak dipengaruhi variabel jaminan (Umam, 2022). Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu hipotesis dari variabel ini adalah:

H₂: Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking byond bsi

3. Pengaruh Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI

Kredibilitas merupakan kepercayaan setiap individu bahwa privasi dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh setiap individu tersebut adalah aman sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap pilihan untuk menggunakan kembali sistem teknologi tersebut. Persepsi kredibilitas semestinya perlu dibarengi dengan bukti empiris supaya dapat diterima oleh setiap pengguna (Wang et al, 2003).

Penelitian (Aprillia, 2024) menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2016) menunjukkan persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* secara signifikan. Selanjutnya penelitian (F. R. Muhammad & Wulandari, 2024) menunjukkan bahwa penggunaan e-banking tidak mempengaruhi kepercayaan nasabah.

Terdapat hal yang mendasari dalam rumusan hipotesis ini yaitu mengasumsikan bahwa manusia cenderung untuk bersifat rasional dalam menggunakan informasi dan menganalisis dampaknya sebelum melakukan tindakan (Purwanto et al., 2022). Dimana perilaku tersebut memengaruhi *behavioral intention* (niat untuk menggunakan teknologi). hal tersebut sesuai dengan *teori technology acceptance model*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis variabel ini adalah:

H₃: Terdapat pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking byond bsi

4. Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Byond BSI

Fitur keamanan dirancang untuk mencegah data pengguna disalahgunakan oleh individu yang tidak bertanggung jawab. (Mahmudah & Sukaris, 2024). Dengan memiliki kepercayaan yang aman, konsumen akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan (Kaengke et al., 2022).

Kredibilitas menurut Aaker & Joachimsthaler adalah sejauh mana pelanggan percaya bahwa bisnis memiliki keahlian, dan kepercayaan dalam operasinya. Bisnis yang memiliki kredibilitas tinggi akan meningkatkan kepercayaan pelanggan (Bachri, 2021).

Hal yang mendasari dalam rumusan hipotesis ini adalah kepercayaan dan risiko. Teori ini menyatakan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan mbanking dipengaruhi persepsi terhadap risiko yang mungkin akan terjadi. Jika potensi risiko minim dan nasabah yakin penggunaan *mobile banking* akan memudahkan hidupnya, maka nasabah akan puas karena sesuai dengan harapannya. Hal ini sesuai dengan teori *expectation disconfirmation* bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan ekspektasi awal (sebelum konsumsi/penggunaan), dan persepsi kinerja aktual (setelah konsumsi/penggunaan). Jika kinerja aktual melebihi ekspektasi (*positive disconfirmation*), maka pelanggan puas. Jika kinerja kurang dari ekspektasi (*negative disconfirmation*), maka pelanggan tidak puas.

Kemudian dalam penelitian (Melfi adela, 2020) yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa menyatakan bahwa variabel keamanan dan kredibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Widyaretno & Indriyanti, 2023) Analisis Penerimaan Pengguna

Terhadap Penerapan Autentikasi Biometrik pada Shopee-Pay menggunakan Metode UTAUT berpengaruh terhadap penggunaan biometrik pada aplikasi Shopee pay. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang digunakan maka hipotesis dari variabel ini adalah:

H4: Terdapat pengaruh fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking byond bsi



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang dikumpulkan akan diolah menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, termasuk jenis penelitian kuantitatif karena dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Purwokerto, Kabupaten Banyumas.

2. Waktu

Penelitian dimulai bulan Maret 2025 sampai dengan Mei 2025.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kualitas, ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan kelompok tertentu (Sugiyono, 2018). Subjek dari penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto.

2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian yang diambil dari objek yang diteliti secara keseluruhan (Taniredja, 2011). Penarikan sampel dilakukan melalui teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu responden tidak memiliki peluang yang sama karena memiliki kriteria tertentu dengan fenomena yang diteliti, kriteria tersebut meliputi Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto, berusia minimal 17 tahun dan menggunakan layanan *mobile banking* Byond BSI.

Dengan adanya jumlah populasi berjumlah 24.501 Penulis memakai rumus slovin untuk menemukan jumlah sampel yang akan digunakan (Amin et al., 2023).

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

keterangan: n = ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Toleransi error 5%

Berikut perhitungan sampel dengan toleransi error 5% adalah:

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

$$n = \frac{24.501}{1+24.501 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{24.501}{62,2525}$$

$$n = 393,54$$

Dengan hasil 393,54 berdasarkan perhitungan sampel di atas kemudian dibulatkan menjadi 394 responden sebagai sampel.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel

Variabel dalam konteks penelitian merujuk pada karakteristik, atribut atau faktor yang dapat diukur atau diamati. Baik berupa kategori atau faktor yang tidak terukur seperti perasaan atau persepsi. Variabel yang digunakan adalah variabel independen yang merupakan variabel menjadi penyebab atau mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent yaitu Fitur Keamanan Biometrik (X_1), Jaminan (X_2), Kredibilitas (X_3). Variabel Dependen adalah variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Fitur Keamanan Biometrik	Fitur keamanan biometrik Menurut (Poon, 2008) adalah studi untuk mengenali karakteristik individu. sebagai alat untuk mengidentifikasi.	1. Kerahasiaan data. 2. pengelolaan data (Nursukma et al., 2021)
2	Jaminan	Jaminan adalah Kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan bisnis sehingga dapat memberikan pelanggan rasa aman (Putrawardana et al., 2021).	1.Jaminan pelayanan tepat waktu dan kepastian biaya (Ratnawati et al., 2023) 2. Jaminan membuat nasabah merasa aman (Yunior, n.d.).
3.	Kredibilitas	Kredibilitas ialah ketika seseorang merasa transaksi dan privasi informasi mereka aman, yang berdampak pada penerimaan sistem teknologi (Wang et al., 2003).	1. <i>Honesty</i> , tingkat pandangan terhadap kejujuran perusahaan 2. <i>Expertise</i> , tingkat keyakinan pelanggan terhadap kompetensi Perusahaan. 3. <i>Trustworthiness</i> Tingkat keamanan dalam melakukan transaksi (Aqsa, 2017).
4.	Kepuasan Nasabah	kepuasan didefinisikan sebagai rasa suka setelah membandingkannya dengan kinerja yang diharapkan. Dengan memiliki kepercayaan yang aman, konsumen akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan (Kaengke et al., 2022).	1.Keamanan sistem dari layanan 2. Kemudahan dan kecepatan sistem yang digunakan 3.Kredibilitas perusahaan penyedia layanan (Umam, 2022)

E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data penelitian ini diambil langsung dari sumber atau lapangan (M. S. Sari & Zefri, 2019). Dalam hal ini data primer berasal dari kuesioner yang di bagikan pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara atau diperoleh secara tidak langsung dari jurnal, buku, artikel, majalah dan statistik (M. S. Sari & Zefri, 2019). Dalam hal ini data sekunder didapatkan dari Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto dan *Website*.

2. Teknik pengumpulan data

Data dari penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik.

a. Kuisisioner atau angket

Teknik kuesioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini digunakan 5 kategori skala yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Skala likert mudah digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan atau tidak setuju secara lebih rinci dibandingkan dengan pernyataan Ya atau Tidak saja. Sehingga memberikan

pemahaman yang mendalam tentang topik yang diteliti dan dapat diterapkan pada berbagai bidang penelitian.

Tabel 3.2 Skala pengukuran

Sangat tidak setuju (STS)	1	2	3	4	5	Sangat setuju (SS)
---------------------------	---	---	---	---	---	--------------------

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk bertukar informasi yang lebih akurat untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara dilakukan secara *face to face* maupun menggunakan pesawat telepon (Sugiyono, 2018).

F. Analisis Data Penelitian

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dimana pada gambaran data tersebut, setiap variabelnya bisa dilihat dari nilai mean, maksimum-minimum dan standar deviasi (Sugiyono, 2013). Statistik deskriptif yang dijelaskan pada bab ini adalah analisis deskriptif yang dihasilkan dari olah data statistik dengan menggunakan *software* SPSS.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi validitas kuisioner yang digunakan dalam penelitian (Aziz & Utami,

2021). Valid menunjukkan bahwa alat tersebut dapat digunakan untuk mengukur item yang seharusnya diukur (Abdullah et al., 2021). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dengan sig 0,05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama ketika objek diukur berulang kali, sehingga instrumen valid dan dapat diandalkan (Sugiyono, 2018). Uji ini dilakukan dengan melihat *Cronbach's Alpha* jika nilainya lebih besar 0.60 maka reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Nilai residu yang sudah distandarisasi dalam model regresi diuji dengan uji normalitas. Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, jika hasil tes menunjukkan nilai asymp.sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 dikatakan berdistribusi normal (Sjafei et al., 2021).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi berkorelasi satu sama lain atau apakah ada tanda-tanda bahwa variabel bebas berkorelasi. Model regresi tidak menunjukkan gejala multikolinearitas jika nilai Tolerance > 0,10 dan (VIF) < 10 (Puspitarini & Utami, 2021).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah ada perbedaan dalam variasi residu dalam model regresi yang bertentangan dengan asumsi heteroskedastisitas klasik. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glesjer, hal ini

dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai residualnya (ABS_RES). Kriteria pengambilan keputusan didasarkan Jika nilai signifikan (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Jika nilai signifikan (Sig.) < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Taniredja, 2011). Persamaan regresinya yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi 1

β_2 = Koefisien regresi 2

X_1 = Fitur Keamanan Biometrik

X_2 = Jaminan

X_3 = Kredibilitas

e = standar eror

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) terdapat pengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, jika probabilitas kurang dari 0,05 dan jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka ada pengaruh secara parsial (Sugiyono, 2018).

b. Uji simultan (uji f)

Uji simultan (uji f) digunakan mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun ketentuan adalah sebagai berikut

(Syarifuddin & Saudi, 2022).

1. Jika nilai signifikan $f < 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Jika nilai signifikan $f > 0,05$ dan $f_{hitung} < f_{tabel}$ H_0 diterima dan H_1 ditolak

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengevaluasi kemampuan model untuk menjelaskan berbagai variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa model lebih akurat jika nilainya mendekati 1. Jika nilainya lebih rendah, maka model kurang akurat. Nilai R^2 yang lebih rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas (Syarifuddin & Saudi, 2022)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern.

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri (Bank Syariah Indonesia, 2021).

2. Visi dan Misi

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500 T dan nilai buku 50 T di tahun 2025)
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >)).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia (perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

3. Gambaran Umum KC BSI Purwokerto

Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Purwokerto terbagi menjadi 3 tempat yaitu KCP Purwokerto Karangobar, KC Purwokerto Sudirman 1, dan KCP Unsoed

(kantorbank.id, 2023). KC BSI Purwokerto. Dimana PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) (KCP) Purwokerto sebelumnya merupakan PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank Mandiri Syariah. BRIS merupakan lembaga keuangan syariah yang telah berdiri pada tanggal 10 November 2009. BRIS merupakan sebuah lembaga keuangan dari cabang perbankan yang menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan prinsip syariah.

Sebelum menjadi BSI, Bank Syariah Indonesia ini adalah sebuah Unit Usaha Syariah dari Bank Rakyat Indonesia. Dengan berjalannya waktu pada tanggal 30 April 2018 BRIS melakukan perdagangan saham dan berhasil Go Public. Pada tanggal 01 Februari 2021 secara otomatis semua cabang BRIS termasuk Bank Rakyat Indonesia Syariah Purwokerto berubah menjadi BSI. Mulai dari tanggal 01 februari – Oktober 2021 Bank Syariah Indonesia KC Purwokerto sudah selesai melakukan proses merger dan telah menyelesaikan berkas peralihan dari BRIS ke BSI.

4. Fitur Byond BSI

Gambar 4.1 Tampilan Fitur Mobil Banking Byond BSI



Sumber: idntimes.com

a. Informasi dan Fitur Tambahan.

Seperti saldo rekening, portfolio, blokir kartu, *e-commerce*, Layanan Islami, Ziswaf, jadwal shalat, Transfer Terjadwal, promo produk, sosial media BSI, Kotak Masuk, Lokasi kantor Cabang & ATM, Tentang Aplikasi.

b. Transfer Dana.

Transaksi pemindahbukuan antar rekening di BSI atau pemindahbukuan dari rekening BSI ke rekening bank lain.

c. Pembayaran.

Pembayaran berbagai jenis tagihan.

d. Pembelian.

Pembelian berbagai jenis transaksi.

e. BSI *Call*.

Fasilitas yang dapat terhubung langsung dengan layanan BSI *Call* 14040.

f. Buka Rekening dan Deposito.

Fitur pembukaan rekening dan Pembukaan Deposito.

g. *Top Up eWallet*.

Fitur transaksi informasi saldo, top up saldo dan update saldo *eMoney*, LinkAja, Layanan Syariah Link Aja, *Gopay*, *Paytren* dan OVO.

h. QRIS.

Fasilitas yang digunakan untuk melakukan transaksi dengan menggunakan kode QR.

i. Penarikan Tunai Tanpa Kartu (*Cardless Withdrawal*).

Fasilitas yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi penarikan tanpa menggunakan kartu BSI Debit pada mesin ATM atau pada outlet merchant yang telah bekerja sama dengan Bank.

j. Login Aplikasi

Fasilitas login aplikasi Byond By BSI yang memanfaatkan fitur keamanan yang terdapat pada smartphone dimana aplikasi Byond By BSI tersebut terinstal. Fitur keamanan tersebut antara lain: Konfirmasi sidik jari, Kata sandi, *Face Detection*, *Automatic closed* (jika aplikasi tidak digunakan dalam 3 menit)

5. Layanan Bank Syariah Indonesia

a. Individu

1. Tabungan
2. Pembiayaan
3. Investasi
4. Haji & Umroh
5. Jasa

6. Emas

b. Bisnis

1. Bewize cash
2. Pembiayaan cash
3. Bewize Trade
4. Tabungan bisnis
5. Bewize value chain
6. Bewize

c. Kartu

1. BSI Hasanah Card
2. Manajemen Kartu

d. Digital Banking

1. BSI E-Money
2. Byond by BSI
3. BSI Net
4. BSI Transfer Online
5. Tarik Tunai Tanpa Kartu
6. BSI Transfer BI-FAST
7. Survei *Mobile Banking*

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan narasumber dari nasabah Bank syariah Indonesia di Purwokerto dalam menggunakan *mobile banking* Byond BSI. Data primer dikumpulkan melalui kuisioner yang didistribusikan kepada 394 responden dengan total 27 pertanyaan dalam kuisioner tersebut. Kuisioner terdiri dari 6 pertanyaan untuk variabel fitur keamanan biometrik (X_1), 7 pertanyaan untuk variabel jaminan (X_2), 7 pertanyaan untuk variabel kredibilitas (X_3), dan 7 pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah (Y). Kuisioner tersebut dibuat melalui online google formulir dan disebarluaskan melalui media sosial seperti Instagram, *WhatsApp*, Telegram, dan Tiktok,

1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	118	30%
Perempuan	276	70%
Total	394	100%

Sumber: Data primer diolah, (2025)

Berdasarkan hasil tabel diatas responden yang sudah ikut serta dalam pengisian kuesioner terdapat 118 atau 30% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sebanyak 276 dengan presentase 70% responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan presentase jenis kelamin pada penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

2. Distribusi Frekuensi Umur

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	17-30	327	83%
2.	31-40	45	11%
3.	41-50	22	6%
Total		394	100%

Sumber: Data primer diolah, (2025)

Berdasarkan data hasil penelitian terkait usia responden yang dikelompokkan berdasarkan tiga kategori yaitu 17 – 30 tahun, usia 31 – 40 dan 41-50 tahun karena merupakan usia produktif dan sudah bisa membuat rekening/*mobile banking* atas nama sendiri. Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden adalah mereka yang usia 17– 30 tahun atau setara dengan 83%, sedangkan pada usia 31– 40 tahun hanya sebesar 45 atau setara dengan 11% dan usia 41-50 sebesar 22 atau 6%.

3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	211	54%
Ibu Rumah Tangga	36	9%
Wirausaha	47	12%
Karyawan pabrik	40	10%
PNS	19	5%
Lainnya	41	10%
Total	394	100%

Sumber: Data primer diolah, (2025)

Berdasarkan data tersebut, responden pada penelitian ini yang berstatus sebagai pelajar /mahasiswa terdapat 211 orang atau sebesar 54%, selain itu untuk Ibu Rumah Tangga sebanyak 36 atau sebesar 9%, dan jenis profesi sebagai wirausaha sebanyak 47 orang atau sebesar 12% dan untuk karyawan Pabrik sebanyak 40 orang atau sebesar 10%, sedangkan PNS 19 orang sebesar 5% dan lainnya sebesar 41 orang sebesar 10%. Sehingga responden nasabah BSI di Purwokerto pengguna Byond BSI pada penelitian ini didominasi oleh pelajar /mahasiswa yaitu sebesar 54%. Data ini berguna untuk melihat kecenderungan jawaban dari bidang pekerjaan, karena masing-masing profesi memiliki persepsi, kebutuhan, atau pengalaman yang berbeda terhadap topik penelitian.

C. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Fitur Keamanan Biometrik	394	10.00	30.00	24.2132	3.93913
Jaminan	394	12.00	35.00	29.8452	3.60645
Kredibilitas	394	13.00	35.00	27.8959	4.04514
Kepuasan Nasabah	394	13.00	35.00	29.3147	3.45490
Valid N (listwise)	394				

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan, diketahui bahwa variabel Fitur Keamanan Biometrik memiliki nilai rata-rata sebesar 24,21 dengan standar deviasi 3,94. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap aspek keamanan biometrik dalam layanan digital yang digunakan. Selanjutnya, variabel Jaminan memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 29,85 dengan standar deviasi 3,61, yang menandakan bahwa aspek jaminan, seperti rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan, dinilai sangat baik oleh nasabah.

Variabel Kredibilitas juga menunjukkan nilai yang tinggi dengan rata-rata 27,89 dan standar deviasi 4,05. Ini menunjukkan bahwa nasabah menilai penyedia layanan memiliki tingkat kepercayaan yang baik, konsisten, dan dapat diandalkan. Sementara itu, variabel Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen dalam penelitian ini memiliki rata-rata sebesar 29,31 dan standar deviasi 3,45. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, nasabah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi validitas kuisioner yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Fitur Keamanan Biometrik (X_1)	X1.1	0,444	0,098	Valid
	X1.2	0,882	0,098	Valid
	X1.3	0,379	0,098	Valid
	X1.4	0,883	0,098	Valid
	X1.5	0,880	0,098	Valid
	X1.6	0,539	0,098	Valid
Jaminan (X_2)	X2.1	0,785	0,098	Valid
	X2.2	0,750	0,098	Valid
	X2.3	0,458	0,098	Valid
	X2.4	0,351	0,098	Valid
	X2.5	0,579	0,098	Valid
	X2.6	0,785	0,098	Valid
	X2.7	0,743	0,098	Valid
Kredibilitas (X_3)	X3.1	0,614	0,098	Valid
	X3.2	0,620	0,098	Valid
	X3.3	0,685	0,098	Valid
	X3.4	0,686	0,098	Valid
	X3.5	0,642	0,098	Valid
	X3.6	0,573	0,098	Valid
	X3.7	0,325	0,098	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,674	0,098	Valid
	Y.2	0,386	0,098	Valid
	Y.3	0,678	0,098	Valid
	Y.4	0,553	0,098	Valid
	Y.5	0,586	0,098	Valid
	Y.6	0,495	0,098	Valid
	Y.7	0,500	0,098	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan sajian tabel di atas, untuk mencari tahu valid atau tidaknya item-item tiap variabel adalah dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. r tabel, dapat diketahui dengan degree of freedom (df) = $n-2$, (df) = $394-2$. Di mana jumlah n di sini adalah 394 dan nilai signifikansinya 5% atau 0,05 maka, nilai r tabelnya adalah 0,098. Sehingga kesimpulan dari tabel di atas nilai r hitung tiap item lebih besar dari nilai r tabel. Maka seluruh item pernyataan dalam penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama ketika objek diukur berulang kali, sehingga instrumen valid dan dapat diandalkan. Uji ini dilakukan dengan melihat *Cronbach's Alpha* jika nilainya lebih besar 0.60 maka reliabel.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung <i>Cronbach's alpha</i>	Standar <i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Fitur Keamanan Biometrik (X_1)	0.740	0.60	Reliabel
Jaminan (X_2)	0.738	0.60	Reliabel
Kredibilitas (X_3)	0.695	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.625	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, (2025)

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabilitas. Ini dapat dilihat dari fakta bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* memiliki nilai di atas 0,60. Oleh karena itu, setiap variabel dalam penelitian ini dapat dianggap reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Model regresi yang baik tentunya memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dikerjakan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dan terbukti normal bila nilai residual yang terdistribusi secara normal berprobabilitas signifikan $> 0,05$.

Tabel 4.7 Normalitas Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual
N	394
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer diolah, (2025)

Dapat dilihat dari tabel hasil Kolmogorov-Smirnov bahwa hasil tes menunjukkan nilai asymp.sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 atau lebih dari 0,05. Ini artinya, model regresi di penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolineritas

Pengujian ini berguna untuk melihat terdapat atau tidak korelasi antar variabel independen di sebuah model regresi. Akar pengambilan keputusan uji ini ialah dengan mengamati nilai toleransinya dan nilai VIF nya dengan ketentuan, apabila nilai toleransinya lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolineritas dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fitur Keamanan Biometrik	.658	1.519
	Jaminan	.690	1.450
	Kredibilitas	.613	1.632

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Dilihat dari tabel hasil uji multikolinearitas di atas, ditemukan bahwa nilai tolerance variabel Fitur Keamanan Biometrik sebesar 0,658 yang artinya lebih dari 0,10 begitu pula dengan nilai VIFnya sebesar 1.519 yang artinya kurang dari 10. Nilai dari variabel Jaminan sebesar 0,690 dan nilai VIFnya sebesar 1.450. Besarnya nilai dari variabel Kredibilitas 0,613 dan nilai VIFnya sebesar 1.632. Hasil tersebut membuktikan bahwa seluruh variabel dalam model regresi ini nilai tolerancinya $> 0,10$ dan nilai VIFnya < 10 yang artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan variasi, dan memastikan bahwa model regresi valid dan tidak menghasilkan kesalahan standar yang bias. Dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi keberadaan heteroskedastisitas dilakukan pengujian *Glejser* jika nilai *Sig* melebihi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Fitur keamanan Biometrik	.857
	Jaminan	.436
	Kredibilitas	.989

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk Fitur Keamanan Biometrik adalah 0,857 ($>0,05$), nilai signifikansi untuk Jaminan adalah 0,436 ($>0,05$), nilai signifikansi untuk Kredibilitas adalah 0,989 ($>0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas atau terjadinya homoskedastisitas pada kedua variabel bebas dalam penelitian ini.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dari analisis berganda ditunjukkan pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.369	.743
	Fitur Keamanan Biometrik	.310	.026
	Jaminan	.497	.028
	Kredibilitas	.166	.026

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Dengan menggunakan model persamaan pada Tabel 4.10 yang memperoleh hasil pengujian data dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2.369 + 0,310X_1 + 0,497X_2 + 0,166X_3 + e$$

Berdasarkan pada Tabel 4.6 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta 2.369 menunjukan bahwa variabel X_1 , X_2 dan X_3 , hal ini akan meningkatkan variabel Y sebesar 2.369.
- b. Nilai koefisien Fitur Keamanan Biometrik (X_1) sebesar 0,310, menyatakan jika Fitur Keamanan Biometrik (X_1) meningkat 1% maka akan meningkat Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,310% dan sebaliknya, jika Fitur Keamanan Biometrik (X_1) menurun 1% maka Kepuasan Nasabah (Y) akan menurun sebesar 0,310%. Hal tersebut memiliki makna bahwa koefisien (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- c. Nilai koefisien Jaminan (X_2) sebesar 0,497, menyatakan jika Jaminan (X_2) meningkat 1% maka akan meningkat Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,497% sebaliknya, jika Jaminan (X_2) menurun 1% maka Kepuasan Nasabah (Y) akan menurun sebesar 0,497%. Hal ini bermakna bahwa koefisien (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- d. Nilai koefisien Kredibilitas (X_3) sebesar 0,166, menyatakan jika Kredibilitas (X_3) meningkat 1% maka akan meningkat Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,166% dan sebaliknya, jika Kredibilitas (X_3) menurun 1% maka Kepuasan Nasabah (Y) akan menurun sebesar 0,166%. Hal tersebut memiliki makna bahwa koefisien (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji parsial (uji t)

Uji t dasarnya dilakukan untuk mengidentifikasi apakah satu variabel bebas secara parsial mempengaruhi terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat diperoleh dengan rumus $df = n - k - 1 = 394 - 3 - 1 = 390$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas (independen) dengan tingkat kesalahan ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$), maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,966. Dari hasil olahan data primer output SPSS mengenai uji t ditinjau pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Uji t

Model		t	Sig
1	(Constant)	3.187	.002
	Fitur Keamanan Biometrik	12.000	.001
	Jaminan	18.036	.001
	Kredibilitas	6.371	.001

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.11 dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). T_{tabel} pada Kepuasan Nasabah adalah 1,966 dan t_{hitung} sebesar 12.000, sehingga perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menunjukkan hasil $12.000 > 1,966$, dengan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$, oleh karena itu variabel Keamanan Biometrik (X_1) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Pengaruh Jaminan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). t_{tabel} pada Kepuasan Nasabah adalah 1,966 dan t_{hitung} sebesar 18.036, sehingga perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}

menunjukkan hasil $18.036 > 1,966$, dengan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$, oleh karena itu variabel Jaminan (X_2) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kredibilitas (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

T_{tabel} pada Kepuasan Nasabah adalah 1,966 dan t_{hitung} sebesar 6.371, sehingga perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menunjukkan hasil $6.371 > 1,966$, dengan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$, oleh karena itu variabel Kredibilitas (X_3) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

b. Uji simultan (uji f)

uji f digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama sama variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi secara keseluruhan. Uji f digunakan dalam regresi linier berganda Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Uji ini dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4.12 Uji f
ANOVA^a**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	3648.759	3	1216.253	455.125	.000 ^b
	Residual	1042.216	390	2.672		
	Total	4690.975	393			

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Tabel distribusi f dicari pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai $df_1 = k-1$ dan df_2 jumlah sampel - jumlah variabel keseluruhan ($394-3-1$). Maka hasil nilai f_{tabel} diperoleh sebesar 2,63. Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji f.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai f_{hitung} 455.125 lebih besar dari f_{tabel} 2,63 dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan dan Kredibilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana model dapat menjelaskan variabel terikat berdasarkan variabel bebas atau seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi uji R^2 untuk mengetahui seberapa baik model regresi menjelaskan variabel dependen dan gambaran kekuatan hubungan variabel X dan Y secara statistik. Hasil uji ini dapat dilihat pada tabel 4.13

Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	.778	.776	1.635

Sumber: Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776. Artinya Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Purwokerto dipengaruhi sebesar 77,6% oleh variabel terikat berupa Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan dan Kredibilitas sedangkan sisanya sebesar 22,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik Terhadap Kepuasan nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI di Purwokerto

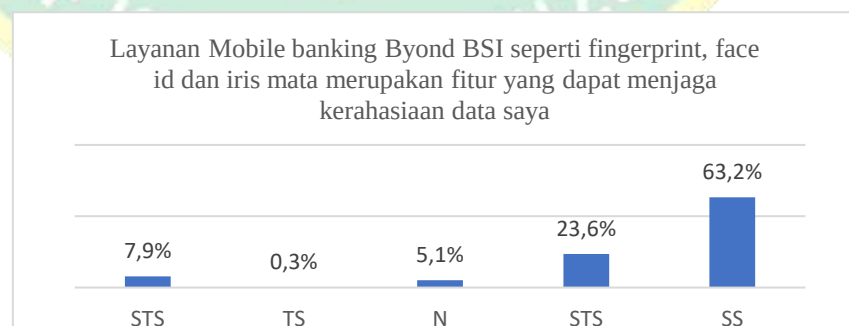
Munculnya perasaan puas terhadap layanan Byond BSI pertama bisa dilihat dari kualitas kemananan aplikasinya yang baik. Dimana keamanan merupakan faktor penunjang agar bisa memberikan perlindungan terhadap data nasabah. Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh Fitur Keamanan Biometrik terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *mobile banking* Byond BSI berpengaruh yang artinya hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak. Data tersebut dapat dilihat dari t_{hitung} sebesar 12.000 jauh lebih besar dari 1,966. Hal ini menunjukan bahwa indikator dari variabel Fitur Keamanan Biometrik pada aplikasi Byond BSI dapat dirasakan nasabah, sehingga keamanan biometrik memiliki hubungan yang sangat kuat dan memiliki peran positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah Pengguna *mobile banking* Byond BSI di Purwokerto. Koefisien regresi untuk Fitur Keamanan Biometrik (X_1) sebesar 0.310 yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan Fitur Keamanan Biometrik sebesar 1% dalam aplikasi Byond BSI akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan sebesar 0,310%.

Fitur keamanan ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi Byond BSI. Hal ini didukung oleh pernyataan Parulian Saragih, *Senior Executive Vice President (SEVP)* Digital Banking BSI, menyatakan bahwa keamanan menjadi fokus utama dalam peluncuran Byond BSI. Fitur keamanan biometrik seperti *face recognition* dan *liveness check* dapat memastikan bahwa nasabah yang mendaftar adalah individu yang telah terverifikasi secara sah/valid. Sistem ini langsung

terhubung dengan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) guna menghindari penyalahgunaan identitas. Ia menyatakan bahwa sistem keamanan Byond juga telah disesuaikan dengan standar nasional dan internasional. Karena saat BSI menciptakan Byond, perusahaan menyadari bahwa *Super Apps* ini bukan hanya produk baru, melainkan sebuah jawaban terhadap kebutuhan nasabah yang terus berubah (kumparanbisnis, 2024).

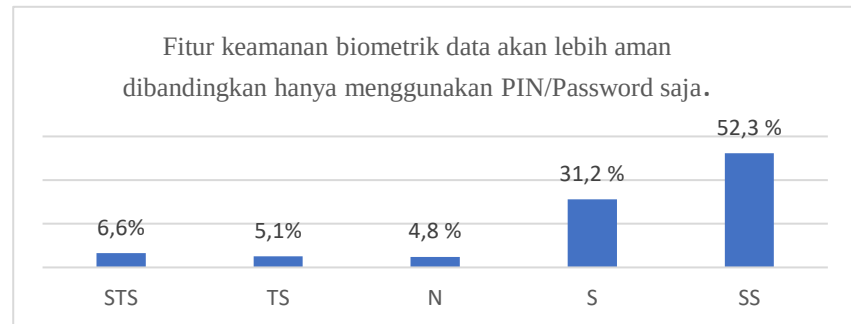
Saat BSI mengembangkan Byond, keselamatan nasabah menjadi yang terpenting. Dunia *siber* semakin berisiko, dan ancaman seperti pengambilalihan akun atau pembajakan akun oleh pelaku kriminal siber menjadi fokus utama. Karena itu, BSI merancang Byond dengan berbagai tingkat keamanan demi melindungi nasabah. Selanjutnya jawaban dari salah satu responden yang mengatakan bahwa adanya peningkatan autentikasi dalam Byond BSI yaitu Fitur Keamanan Biometrik yang lebih efisien dan cepat dibandingkan dengan mengetik kata sandi biasa. Selain itu, dengan adanya fitur biometrik ini lebih sulit untuk diretas sebab sidik jari ataupun wajah lebih sulit ditebak dibanding kata sandi biasa. Sehingga responden dalam penelitian ini sudah merasakan kepuasan terhadap Fitur Keamanan Biometrik pada aplikasi Byond BSI saat melakukan transaksi. Hal ini dilihat dari grafik berikut:

Gambar 4.2 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data diolah 2025

Gambar 4.3 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data primer diolah 2025

Berdasarkan bagan di atas dapat diketahui bahwa terdapat 63,2% responden yaitu nasabah BSI yang menyatakan layanan *mobile banking* Byond BSI seperti fingerprint, face id dan iris mata merupakan fitur yang dapat menjaga kerahasiaan data saya, sedangkan 52,3% responden beranggapan bahwa dengan adanya fitur keamanan biometrik data akan lebih aman dibandingkan hanya menggunakan PIN/Password saja. Sejalan dengan penelitian (Sabila, 2023) bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* BSI Hal itu sesuai dengan data empiris di lapangan. Penelitian (Zahra, 2024) menyampaikan variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan BSI Mobile, dan penelitian (Aprillia, 2024) menunjukkan variabel keamanan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Byond BSI.

2. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI di Purwokerto

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mengenai jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI artinya hipotesis H_2 diterima dan H_0 ditolak. Dapat dilihat dari hasil t hitung lebih besar 18.036 dari 1,966. Hasil ini menunjukkan koefisien regresi yang bernilai positif yaitu sebesar 0,497 hal tersebut dapat diartikan apabila terjadi peningkatan jaminan (X_2) sebesar 1% maka

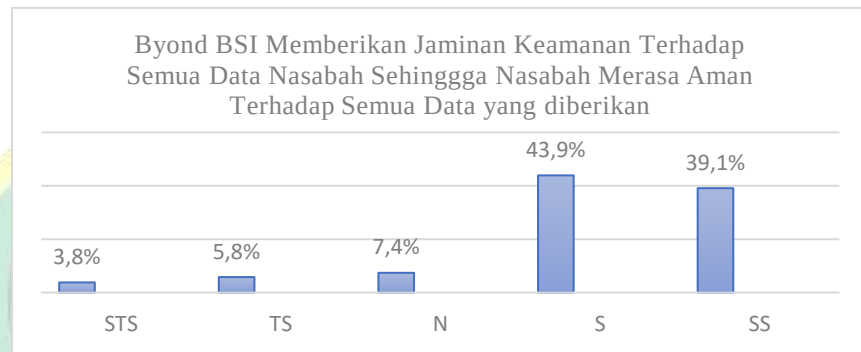
kepuasan nasabah(Y) akan meningkat sebesar 0, 497%. Sehingga kepuasan nasabah tercapai karena jaminan yang diberikan.

Adanya hubungan positif pada variabel ini dapat dikatakan bahwa jaminan berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dan kecemasan risiko yang ada, risiko persepsi seperti pengguna khawatir terhadap penipuan, kesalahan sistem, atau kehilangan uang. Tidak hanya mengurangi persepsi risiko, jaminan juga bisa meningkatkan kredibilitas dari perusahaan dan orang akan percaya menggunakan layanan Byond BSI Karena kompetensi yang dimiliki. Selain BSI menjaminkan dananya pada lembaga penjamin simpanan dan merupakan peserta dari lembaga tersebut. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menjamin keamanan digital menggunakan teknologi keamanan setelah meluncurkan layanan aplikasi Byond by BSI. Jaminan yang diberikan Bank BSI ini menanggapi kekhawatiran publik mengenai perlindungan data dan transaksi di zaman digital. Sebagai aplikasi unggulan yang menyatukan berbagai layanan dalam satu platform. Informasi ini disampaikan dalam konferensi pers setelah peluncuran platform *SuperApp* Byond oleh BSI di Parkir Timur, Senayan, Jakarta Pusat, Sabtu sore(Heryanto, 2024).

Jaminan terbukti dapat mengurangi persepsi risiko, hal ini dapat dilihat dari data empiris di lapangan yang mengatakan jaminan dalam layanan *mobile banking* Byond BSI sangat penting untuk memastikan keamanan transaksi, keandalan layanan, perlindungan dana dan data pribadi serta respons cepat terhadap masalah. Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi perbankan syariah dan nasional meningkatkan transparansi serta kepercayaan pengguna tanpa jaminan ini, pengguna bisa merasa ragu dalam menggunakan layanan sehingga meningkatkan niat dan kepuasan menggunakan aplikasi. Dalam hal ini nasabah atau responden sudah merasakan indikator dari variabel Jaminan karena responden merasa puas

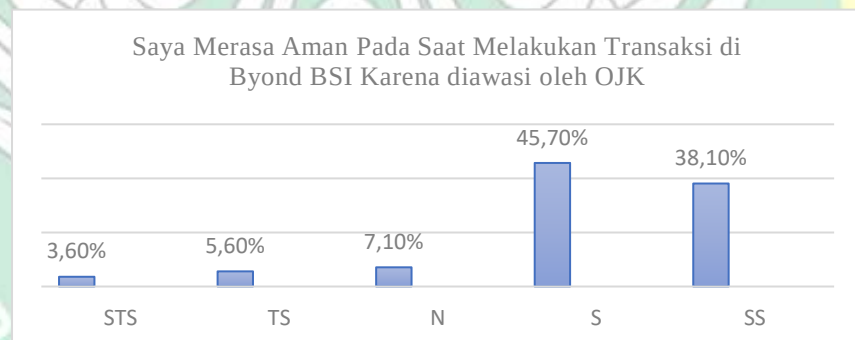
dengan adanya *mobile banking* Byond BSI yang memberikan jaminan keamanan terhadap data nasabah. Sehingga terdapat kesesuaian antara harapan nasabah dengan kenyataan. Hal ini dapat dilihat dari bagan berikut:

Gambar 4.4 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data diolah 2025

Gambar 4.5 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan bagan diatas dapat diketahui bahwa terdapat 43,9% responden menyatakan *mobile banking* Byond BSI memberikan jaminan keamanan terhadap semua data nasabah, sehingga nasabah merasa aman dengan semua data yang diberikan. sedangkan 45,7% responden merasa aman pada saat melakukan transaksi di Byond BSI karena diawasi oleh Ojk. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumaini et al., 2023) bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dan penelitian yang dilakukan Pratama aditya

(2018) menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel jaminan.

3. Pengaruh Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mengenai kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI. Berdasarkan hasil uji, nilai t hitung untuk variabel kredibilitas sebesar 6.371 lebih besar dari t table 1, 966.

Direktur Compliance & Human Capital BSI Tribuana Tunggadewi menyampaikan bahwa BSI menjunjung tinggi kredibilitas sebagai upaya menjaga kepercayaan nasabah dalam menjalankan praktik keuangan di perbankan syariah. Saat ini BSI juga telah memiliki standar SOP (standar operasional prosedur) dalam mendeteksi adanya kecurigaan transaksi sebagai komitmen bersama dalam menjaga kerahasiaan nasabah serta dana yang disimpan di bank aman dan bersih (Bank Syariah Indonesia, 2023).

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kredibilitas sebagai variabel independen dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond BSI. Sehingga hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan kredibilitas sebagai variabel independen diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut juga didukung hasil wawancara dengan salah satu responden mengenai layanan Byond BSI yang dapat memengaruhi penggunaan percaya untuk menggunakan aplikasi ini dan meningkatkan kredibilitas terhadap perusahaan yaitu Bank Syariah Indonesia. Responden mengatakan bahwa menggunakan Byond BSI dapat memengaruhi kredibilitas penggunaan terhadap perusahaan bisa dilihat dari kompetensi yang dimiliki, karena layanan Byond BSI bisa menawarkan kemudahan, keamanan, dan responsivitas yang baik. Fitur yang user-friendly

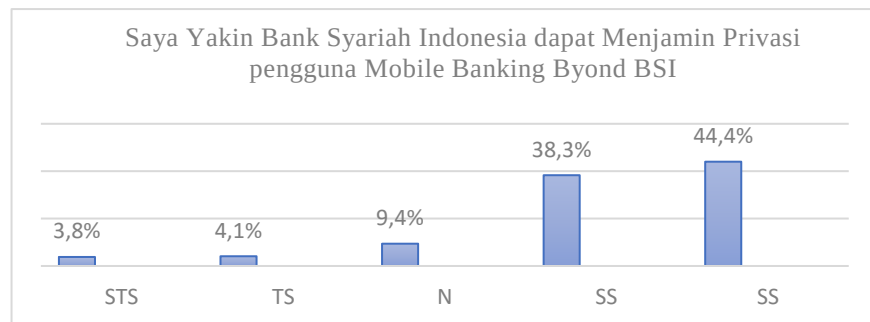
membuat nasabah niat untuk menggunakan layanan tersebut dan menciptakan kepuasan nasabah dan reputasi perusahaan.

Dari uraian penelitian di atas sejalan dengan *planned behavior* mengasumsikan bahwa manusia cenderung untuk bersifat rasional dalam menggunakan informasi dan menganalisis dampaknya sebelum melakukan tindakan. Dimana perilaku tersebut memengaruhi Behavioral Intention (niat untuk menggunakan teknologi). hal tersebut sesuai dengan teori Technology Acceptance Model. Sesuai dengan pernyataan dalam (Bachri, 2021) menyatakan kredibilitas merupakan dari konsep kepercayaan dan merupakan proses dari reputasi perusahaan (Adams & Mehran, 2011).

Penelitian ini juga sejalan dengan landasan teologis yang terdapat dalam Al-Qur'an khususnya surat Al Mu'minin ayat 8 yang berbunyi “Sungguh beruntung orang yang memelihara amanat dan janjinya”. Ayat tersebut merujuk pentingnya orang-orang yang amanah, baik amanah yang dibuat di antara sesama mereka atau janji mereka dengan Allah. Perusahaan yang menjaga amanah akan mendapat kepercayaan dari nasabah. Ini membantu membangun reputasi positif dan meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata masyarakat. Ketika sebuah perusahaan memenuhi janjinya, nasabah akan merasa aman dan nyaman untuk kembali bertransaksi. Ini menciptakan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi pasar perusahaan.

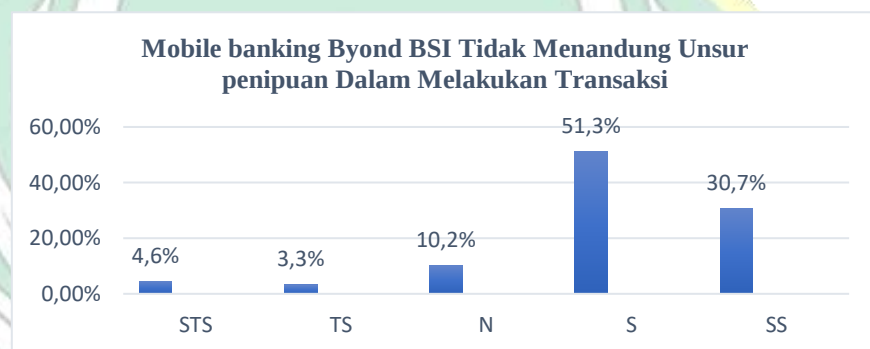
Berdasarkan hasil uraian di atas dapat diartikan bahwa responden dalam menggunakan layanan BSI Mobile merasakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan. sehingga mampu menimbulkan kepercayaan nasabah atas komitmen dan kompetensi dari perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner, beberapa indikator kredibilitas seperti *Expertise*, tingkat keyakinan nasabah terhadap kompetensi perusahaan dan keamanan dalam melakukan transaksi dapat dilihat dari grafik berikut:

Gambar 4.6 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data diolah 2025

Gambar 4.7 Hasil Uji Kuisioner Pernyataan Responden



Sumber: data diolah 2025

Berdasarkan bagan diatas dapat diketahui bahwa terdapat 44,4% responden nasabah BSI percaya Bank Syariah Indonesia dapat menjamin privasi pengguna *mobile banking* Byond BSI. sedangkan terdapat 51,3% responden setuju bahwa *mobile banking* Byond BSI tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aprillia, 2024) menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2016) menunjukkan persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* secara signifikan.

4. Pengaruh Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Byond BSI

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh fitur keamanan biometrik, jaminan, kredibilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai f hitung 455.125 lebih besar dari F_{tabel} 2,62. Sehingga hipotesis keempat diterima. Variabel bebas ini memiliki kontribusi besar menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776. Artinya Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Purwokerto dipengaruhi sebesar 77,6% oleh variabel terikat berupa Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan dan Kredibilitas sedangkan sisanya sebesar 22,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini baik faktor internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil secara simultan bahwa seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kualitas layanan seperti keamanan, jaminan dan kredibilitas yang diberikan merupakan faktor penting untuk mengetahui kepuasan nasabah, karena rasa puas yang timbul dari nasabah terletak pada hubungan antara harapan dan keinginan terhadap kenyataan kinerja layanan tersebut seperti dalam teori *expectation disconfirmation*. Apabila nasabah merasakan keamanan sistem yg digunakan, Jaminan yang diberikan, dan Kredibilitas perusahaan maka akan meningkatkan dan mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking* Byond BSI dan menghasilkan *positif disconfirmation*.

Berdasarkan teori *expectation disconfirmation* ini sesuai dengan salah satu jawaban dari responden mengatakan bahwa nasabah puas jika pelayanan sesuai harapan yaitu aman, mudah digunakan, cepat dan memberikan jaminan. Sebaliknya nasabah

akan tidak puas jika aplikasi mengalami masalah keamanan, kinerja buruk dan sulit digunakan. Dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, dengan adanya pengaruh positif yang dapat dirasakan responden dari masing-masing variabel independen meningkatkan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *intention of use* yang artinya jika menggunakan sistem tersebut dapat memberikan kemudahan sehingga kinerja yang dilakukan meningkat dan mendorong seseorang untuk menggunakan suatu produk, layanan atau teknologi tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan landasan teologis terdapat dalam Al-Qur'an surat At-taubah ayat 59 yang berbunyi Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami Sebagian dari karunianya dan Rasulnya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang selalu hanya berharap kepada Allah". surat ini mengandung arti bahwa Surat At-Taubah ayat 59 menjadi dasar etika bisnis, di mana perusahaan harus berupaya memberikan yang terbaik kepada nasabah dan memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan atau produk yang mereka terima.

Dalam penelitian ini layanan yang diterima mencakup keamanan, jaminan, dan kredibilitas, karena ketiganya memiliki hubungan erat dan merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk, layanan, atau institusi, terutama dalam konteks digital perbankan, Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Melfi adela, 2020) yaitu variabel keamanan dan kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan hasil penelitian yang diuraikan dalam diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial fitur keamanan biometrik berdasarkan hasil uji t terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI di Purwokerto dengan $t_{hitung} 12.000 > t_{tabel} 1,966$.
2. Secara parsial jaminan berdasarkan hasil uji t bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI di Purwokerto dengan $t_{hitung} 18.036 > t_{tabel} 1,966$.
3. Secara parsial kredibilitas berdasarkan hasil uji t terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI di Purwokerto $t_{hitung} 6,371 > t_{tabel} 1,966$.
4. Fitur Keamanan Biometrik, Jaminan, Kredibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Byond BSI secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Byond BSI di Purwokerto dengan $f_{hitung} 455.125 > f_{tabel} 2,63$.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya telah dilakukan dengan sebaik mungkin, namun tentunya masih terdapat keterbatasan pada saat melakukan penelitian ini. Keterbatasan yang terjadi dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu jumlah populasi yang hanya didapatkan dari satu kantor cabang BSI saja dari 3 kantor cabang BSI di Purwokerto, karena berkaitan dengan perizinan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian supaya mendapatkan jumlah populasi yang lebih luas.

2. Pada penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel sehingga memungkinkan variabel lain dapat memperoleh hasil yang lebih maksimal atau lebih baik seperti kualitas layanan maupun literasi digital untuk memberikan pemahaman mendalam tentang dunia digital khususnya di sektor perbankan supaya nasabah lebih berhati-hati.
3. Pengambilan data responden banyak yang menghendaki mengisi dengan google form. Penelitian lanjutan bisa menambahkan hasil wawancara terhadap nasabah yang tidak setuju untuk menggali alasan dan kekhawatiran mereka secara lebih mendalam.

C. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, sehingga terdapat saran bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Dalam hasil kuisioner masih terdapat responden yang menjawab tidak setuju terhadap salah satu pertanyaan pada variabel fitur keamanan biometrik, maka hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan sebagian kecil responden terhadap fitur keamanan ini. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat menguji apakah terdapat perbedaan persepsi terhadap keamanan biometrik berdasarkan perbedaan demografis karena bisa mempengaruhi penerimaan teknologi.
2. Bagi pengguna aplikasi, nasabah diharapkan dapat memanfaatkan seluruh fitur keamanan secara maksimal dan aktif dalam melaporkan kendala atau risiko keamanan yang mereka temui hal ini penting untuk menciptakan lingkungan digital yang aman dan nyaman.
3. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk terus meningkatkan keamanan pada aplikasi Byond BSI agar nasabah merasa aman dengan jaminan yang diberikan pihak bank, karena hal ini menjadi kunci untuk meningkatkan reputasi perusahaan dan mencapai kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, P. J., & Kurniawan, I. (2024). pengaruh Perceived Trust dan Perceived Enjoyment Terhadap Perilaku Penggunaan Shopeepay (Studi Pengguna Shopeepay Masyarakat Jombang). *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 08(2), 163–164.
- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., & Fadilla, Z. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (N. Saputra (ed.)). Yayasan penerbit Muhammad Zaini.
- Adimah, N., Nasution, M. I., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi. *Muttaqien*, 3(2), 182.
- Ahmad, R. A. (2023). *Terus Meningkatkan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia tembus 212 Juta Tahun 2023*. <https://teknologi.id/>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 24–25.
- Amirullah, H. H., & Eviyanti, A. (2024). Android File Security Application with AES Encryption and Fingerprint Authentication. *Universitas Muhamadiyah Sidoarjo, Indonesia*, 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ups.3769>
- Apriani, W., & Lestari, U. D. (2024). Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Nilai Terhadap Behavior Intention Melalui Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Mobile Banking. In *Tmilis Synex: Multidimensional Collaboration* (Vol. 2, Issue 1).
- Aprillia, F. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)*. UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Aqsa, M. (2017). Pengaruh Kredibilitas perusahaan dan Public Figure dalam Periklanan Online Terhadap sikap Kosumen. *Jurnal Balance*, XIV(1), 61.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. apjii.or.id
- Aziz, F. A., & Utami, H. T. (2021). Analysis of Factors Affecting The Succes of Business Perfomance in Leading Product of Micro and Small Medium Enterprises in Central Java. *Ijtima 'iyya: Journal of Muslim Society Research*, 6(1), 80.
- Bachri, N. (2021). *Kredibilitas Bank Syariah & Perilaku Nasabah*. CV. Sefa Bumi Persada.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin*, 1(1), 4.

- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Sejarah Perseroan*. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Indonesia Resmi Masuk Financial Action Task Force (FATF), BSI Terpilih Sebagai Perwakilan Tunggal Perbankan Syariah*. Bankbsi.Co. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/indonesia-resmi-masuk-financial-action-task-force-fatf-bsi-terpilih-sebagai-perwakilan-tunggal-perbankan-syariah>
- Bank Syariah Indonesia. (2024). *Transaksi Digital Banking Naik 45% BSI Apresiasi Nasabah Lewat Hujan Rezeki BSI Mobile*. www.bankbsi.co.id
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Dua bulan Diluncurkan, Byond by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. [https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif#:~:text=Hal](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif#:~:text=Hal%20itu%20terbukti%20sejak%20diluncurkan,QRIS%2C%20Ziswaf%2C%20dan%20Investasi) itu terbukti sejak diluncurkan,QRIS%2C Ziswaf%2C dan Investasi
- Chuttur, M. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model : Origins , Developments and Future Directions. *Sprouts: Working Papers on Information System*, 9(37).
- Erwin, & Sitinjak, T. J. . (2019). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 138.
- Fahmi, S. (2023). Pengaruh Nilai, Manfaat dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik di Jawa Timur). *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 546.
- Gunawan, G., Irwan, M., Nasution, P., Suci, S., & Sundari, A. (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(4), 61.
- Han, H. (2021). Consumer behavior and environmental sustainability in tourism and hospitality : a review of theories , concepts , and latest research. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1025. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1903019>
- Handoko, A. D., & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal Image*, 9(2), 83.
- Hartono, N., Rizaldy, A., & Lestari, N. A. (2022). Studi Literatur Sistem Keamanan Biometrik untuk Verifikasi dan Transaksi Dompot Digital. *Journal Shift*, 2(2), 12 & 13.
- Hayati, N., & Fitriani, A. P. (2023). Pengaruh Kredibilitas Bank, Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Aplikasi Perbankan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo soetta. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 4(1), 86. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1720>

- Hayaty, N. (2020). *Buku Ajar : Sistem Keamanan*. Unniversitas Maritim Raja Ali haji.
- Heryanto. (2024). *BSI Jamin Keamanan Digital dengan Kecanggihan Teknologi di Byond BSI Berupa Sistem FDS*. Semarak.Co. <https://semarak.co/ssaat-peluncuran-bsi-jamin-keamanan-digital-dengan-kecanggihan-teknologi-di-byond-by-bsi-berupa-sistem-fds/>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users : An Empirical Examination with an Extended echnology Acceptance Model. *Symetry*, 11, 4–6. <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Idayati, I., Kesuma, I. M., & Aprianto, Ronal, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen ' s Expectation Through Dimension of Tangible , Emphaty , Reliability , Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya Internasional Journal of Dynamic Economics And Business*, 4(3), 241–252.
- Ika, S., Amir, H., Larasati, E., Samosir, A. P., & Pratiwi, A. S. (2021). Meneropong Arah Sektor Keuangan. *Badan Kebijakan Fiskal-Kementrian Keuangan RI*, 5.
- International Banker. (2024). *Biometric Are Proving Increasingly Essential for Banking Security*. internationalbanker.com
- Jasmi, Ansori, Y., Fiscallutfi, I., Hutaaruk, N. P., & Asbi, A. Y. (2015). *Bijak Ber-electronic Banking*.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Bukti Fisik , Kehandalan , Daya Tanggap , Jaminan , dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 272.
- Karomi, S., & Purwanto, E. (2024). Pengaruh Theory Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Keputusan Pembelian Spontan Pada Pengguna Shopee Paylater di Kabupaten Sumenep. In *Management and Business Strategy* (Vol. 5, Issue 1).
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(02), 550. <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- kumparanbisnis. (2024). *Tingkatkan Keamanan Layanan, Sistem Pendeteksi Penipuan Byond By BSI Berbasis Ai*. Kumparan Bisnis. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/tingkatkan-keamanan-layanan-sistem-pendeteksi-penipuan-byond-by-bsi-berbasis-ai-242YRJOqgp3>
- Kurniawan, I. A., Mugiono, & Wijayanti, R. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And Social Influence Toward Intention to use Mediated by Trust. *Journal of Applied Management*, 20(1), 119.

- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. *Jurnal Manajemen Organisasi Dan Bisnis*, 10(1), 28.
- Mahmudah, C., & Sukaris. (2024). The Influence of Service Features, Convenience and Security on Interest in Using The XYZ E-Wallet Application In Gresik. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 7554.
- Mariah, & Kurniady, R. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan dalam Transaksi dengan Menggunakan sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar. *STIE*, 670–671.
- Melisl. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Islamic Banking*, 2(1), 41.
- Mentari, A. D. (2018). Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan , Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya. *Journal Business and Banking*, 8(1), 161.
- Muhammad, F. R., & Wulandari, E. (2024). Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Potensi Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Yang Dimoderasi Oleh Literasi Keuangan (Studi Pada Komunitas Traveler Emak-Emak New RM). *Manajemen & Accounting Expose*, 7(1), 94–105.
- Muhammad, N. F. (2021). *Analisis Pengaruh Jaminan Rasa Aman dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di UGT Sidogiri Capem Gadang Kota Malang*.
- Nasution, M. A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Wata Edisi*, 59, 1829–7463.
- Neysa, Y., & Japariato, E. (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan , Jaminan Rasa Aman , dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–8.
- Nursiva, R. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota yang dimediasi oleh Citra Koperasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi*, 1(1), 3.
- Nursukma, H., Farida, U., & Widhianingrum, W. (2021). Pengaruh Kepercayaan , Keamanan Data , Kualitas Pelayanan , dan Persepsi Resiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Pengguna Tokopedia di Ponorogo). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 217.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Journal Stimykpn*, 2(2), 200.
- Poon, W. C. (2008). Users ' adoption of e-banking services : the Malaysian perspective. *Jurnal of Business & Industrial Marketing*, 23(1), 59–69. <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>
- Pratama, A. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Prawito, R., & Mahyuzar. (2019). Efektifitas Brand Equity Dalam Purchase Intention Tiket Maskapai Low Cost Carrier di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh Besar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*, 4(1), 5.
- Purwanto, N., Budiyanto, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavior Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth Pada Konsumen Marketplace* (1st ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Puspitarini, I., & Utami, V. F. (2021). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK), Non Performing Financing (NPF) dan Return On Asset (ROA) Terhadap Pembiayaan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 171–185.
- Putrawardana, N., Ahmadsyah, I., & Mukhdasir. (2021). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman dan Pendapatan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah(Studi Pada Mahasiswa Produktif FEBI UIN Ar-Raniry). *Global Jurnal of Islamic Banking and Finanace*, 3(2), 21.
- Raharjo, B. (2021). *Keamanan Sistem informasi* (M. C. Wbowo (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Rahmawati, R. N., & Narsa, I. M. (2019). Intention to Use e-Learning : Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM). *Owner Riset & Jurnal Akuntansi*, 3(2), 262.
- Ramadhan, R., & Herianingrum, S. (2017). Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 4(6), 485.
- Ratnawati, S., Ismail, & Hafidh Purwito, R. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 7(3), 741.
- Richard, L. (1980). A congitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions (Pre 1986). *Journal of Marketng Research*, XVII, 460.
- Rumaini, R., Malik, A., & Fufita, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi. *Jurnal Peelitian Dan*

Karya Ilmiah, 1(5), 33.

- Sari, A., Afrida, Y., & Mardiah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus ASN UIN Imam Bonjol Padang). *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan)*, 7(1), 56.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri sipil Beserta Kelompok Masyarakat Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Schiffman, L.G & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (1th ed): Pearson Education
- Sjafei, D., Tarigan, wico J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan penggunaan Software SPSS dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungan di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5(2), 205.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA,CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.)). ALFABETA.
- Sulistyowati, R., & Paramitha, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Bri di Yogyakarta. *Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani*, 18(01), 2.
- Syarifuddin, & Saudi, I. Al. (2022). *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*. Bobby Digital Center.
- Taniredja, T. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Tumbelaka, T. J. J., Tampongangoy, G. H., & Korua, J. M. (2024). Tnjauan Hukum Terhadap Jaminan Keamanan Kartu Kredit Sebagai Alternatif Pengganti Uang Tunai. *Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT*, 12(4), 5.
- Umam, M. D. N. (2022). *Pengaruh Keamanan, Jaminan dan Kredibilitas Layanan Mobile Banking dalam Menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021)*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Vivi, O., Widiastuti, T., & Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Sudi Kasus Pada Nasabah PT Asuransi Sequis Life Semarang). *Jurnal Ilmah Aset*, 23(1), 55.
- Wahyuningtyas, P. (2025). *Apakah Aplikasi Byond BSI Masih Error Hari Ini & Apa Sebabnya?* <https://tirto.id/apakah-aplikasi-byond-bsi-masih-error-hari-ini-apa-sebab-g8b6#:~:text=Proses upgradesistem yang diperkirakan,kendala>

dengan pembaruan sistem ini

- Waliyadi, A. (2024). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan*. www.lps.go.id
- Warsito, C., Solikhin, I., Farhah, N. U., & Dzulkarnain, D. (2022). The Influence of Sharia Banks Corporate Image And Sharia Service Standardization on The Intention ti Recommend to Others: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Sustainability*, 11(3), 118. <https://doi.org/10.18488/11.v11i3.3085>
- Wicaksono, S. 2022. *Teori Dasar Acceptance Model*. Jawa Timur:CV.Seribu Bintang
- Widyaretno, N., & Indriyanti, A. D. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Penerapan Biometric Authentication pada Shopee-Pay menggunakan Metode UTAUT. *Jurnal of Emerging Information System and Business Intelligence*, 04(04), 17–25.
- Winanti, M. B., & Dzulhan, I. (2005). *Audit Keamanan Informasi Akademik dengan Kerangka Kerja ISO 27001 di Program Studi Sistem informasi UNIKOM*. 16(2), 122.
- Windiantari, E. (2019). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Bri Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Musi Rawas Di Yogyakarta)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wu, W. T., Chen, C. B., & Chang, C. C. (2016). Applying the Analytic Hierarchy Process Decision Analysis to Better Understand Adoption Intentions of Mobile Banking. *Business and Economic Research*, 6(1), 431–439. <https://doi.org/10.5296/ber.v6i1.9621>
- Yousefi, N., & Nasiripour, A. A. (2015). A Proposed Model of E-trust for Electronic Bnking. *Management Science Letters*, 5, 1030. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2015.8.008>
- Yunior, K. (n.d.). Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan Trhadap Kepuasan Pelanggan di PT Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. *Jurnal UISU*, 3.
- Zahra, R. (2024). *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam Menggunakan Layanan BSI Mobile Banking*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1-Kuisoner

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i responden

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Siti Maulida Ma'lufah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul:

"PENGARUH FITUR KEAMANAN BIOMETRIK, JAMINAN, KREDIBILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BYOND BSI (Studi Empiris Nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto)".

Saya memohon kesedian saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner saya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah BSI di Purwokerto
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Pernah/sedang menggunakan Byond BSI

Perlu saya sampaikan bahwa seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademisi penelitian. Terimakasih banyak atas partisipasi dan kontribusinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Siti Maulida Ma'lufah

A. Deskripsi Responden

1. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia di Purwokerto
2. Responden berumur minimal 17 tahun
3. Responden pernah/sedang menggunakan Mobile Banking Byond BSI
4. Responden Berdomisili di Kota Purwokerto

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Responden mengisi identitas secara lengkap
2. Sebelum menjawab baca terlebih dahulu setiap butir pertanyaan dengan teliti
3. Responden memilih salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan diri Anda agar memperoleh data yang benar, akurat dan objektif

4. Keterangan:

- | | |
|---------------------------|----------|
| (STS) Sangat Tidak Setuju | = Skor 1 |
| (TS) Tidak Setuju | = Skor 2 |
| (N) Netral | = Skor 3 |
| (S) Setuju | = Skor 4 |
| (SS) Sangat Setuju | = Skor 5 |

C. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Wirausaha ☐ Karyawan Pabrik ☐ PNS
Lainnya.....
5. Apakah Anda merupakan nasabah BSI Purwokerto? ☐ Ya ☐ Tidak
6. Apakah Anda Pernah/ sedang menggunakan Mbanking Byond BSI?
☐ Ya ☐ Tidak

D. Pertanyaan Penelitian

1. Variabel Fitur Keamanan Biometrik (X_1)

Fitur Biometrik adalah keamanan sidik jari, wajah dan sebagainya yang merupakan alat verifikasi saat masuk ke aplikasi dengan mudah dan efisien (*International Banker*, 2024).

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Kerahasiaan Data						
1.	Layanan Mobile banking Byond BSI seperti <i>fingerprint</i> , <i>face id</i> merupakan fitur yang dapat menjaga kerahasiaan data saya.					

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
2.	Saya merasa aman menggunakan Mobile banking Byond BSI karena kerahasiaan data dapat terjaga dengan baik					
3.	Menggunakan Mobile banking Byond BSI lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya					
Pengelolaan Data						
4.	Saya merasa fitur biometrik yang ada dalam aplikasi Mobile banking Byond BSI bukan illegal					
5.	Saya merasa dengan adanya fitur biometrik data nasabah terlindungi dibandingkan hanya menggunakan PIN/Password saja.					
6.	Saya merasa informasi personal (nasabah) dilindungi oleh pihak pengelola					
7.	Bagaimana pendapat anda tentang penggunaan keamanan/autentikasi biometrik dibandingkan dengan kata sandi biasa?					

2. Variabel Jaminan (X_2)

Jaminan ialah kepastian yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti perbankan, kepada para nasabah, bahwa layanan dan produk yang mereka gunakan bebas dari resiko, mulai dari resiko finansial, data, hingga keamanan fisik (Sulistyowati & Paramitha, 2024).

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Jaminan Pelayanan Tepat Waktu dan Jaminan Kepastian Biaya						
1.	Saya bertransaksi tanpa memerlukan banyak waktu dengan menggunakan Mobile banking Byond BSI					
2.	Biaya transaksi pada Mobile banking Byond BSI sangat terjangkau					
3.	Dengan menggunakan Mobile banking Byond BSI kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi					

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Jaminan Pelayanan Tepat Waktu dan Jaminan Kepastian Biaya						
4.	Byond BSI menggunakan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan					
5.	Byond BSI mampu merespon dengan cepat ketika terjadi kendala dalam bertransaksi					
Jaminan Membuat Nasabah Merasa Aman						
6.	Byond BSI memberikan jaminan keamanan terhadap semua data nasabah, sehingga nasabah merasa aman dengan semua data yang diberikan					
7.	Saya merasa aman pada saat melakukan transaksi di Byond BSI karena diawasi oleh Ojk					
8.	Seberapa penting jaminan yang diberikan perusahaan dalam pengalaman Anda menggunakan layanan Mobile banking Byond BSI? sertakan alasannya.....					

3. Variabel Kredibilitas (X₃)

Kredibilitas merupakan keyakinan dari nasabah mengenai keandalan, integritas, dan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan. Dalam konteks perbankan, kredibilitas layanan menggambarkan seberapa jauh perusahaan memberikan informasi yang akurat (Nasution, 2019).

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Honesty, Tingkat Pandangan Terhadap Kejujuran Perusahaan						
1.	Saya percaya menggunakan Byond BSI tidak memiliki resiko yang tinggi					
2.	Byond BSI lebih bisa dipercaya daripada layanan bank lainnya					
3.	Merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan Byond BSI					
Expertise, Tingkat Keyakinan Nasabah Terhadap Kompetensi Perusahaan						
4.	Saya yakin Byond BSI dapat menjamin setiap kebutuhan					

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
5.	Saya merasa layanan Byond BSI telah memenuhi harapan					
6.	Saya percaya kepuasan nasabah atas kredibilitas perusahaan layanan Byond BSI					
7.	Saya merasa puas menggunakan Byond BSI menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap					
8.	Apa yang membuat Anda merasa puas dan tidak puas saat menggunakan layanan Byond BSI?					



Lampiran 2- Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
2	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
3	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
4	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
5	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
6	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
7	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
8	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
9	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
10	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
11	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
12	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
13	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
14	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
15	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
16	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
17	Perempuan	22	Wirausaha
18	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
19	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
20	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
21	Perempuan	20	Karyawan Pabrik
22	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
23	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
24	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
25	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
26	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
27	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
28	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
29	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
30	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
31	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
32	Laki-laki	43	Satpam
33	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
34	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
35	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
36	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
37	Perempuan	23	Ibu Rumah Tangga
38	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
39	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
40	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
41	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa
42	Perempuan	23	Wirausaha
43	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
44	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
45	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
46	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
47	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
48	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa
49	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
50	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
51	Perempuan	23	PNS
52	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
53	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
54	Perempuan	21	Fress graduate
55	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
56	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
57	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
58	Perempuan	27	Amilat
59	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
60	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
61	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
62	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
63	Perempuan	22	Karyawan Swasta
64	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
65	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
66	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
67	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
68	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa
69	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
70	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
71	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
72	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
73	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
74	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
75	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
76	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
77	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
78	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
79	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
80	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
81	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
82	Laki-laki	40	PNS
83	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
84	Laki-laki	22	Karyawan Pabrik
85	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
86	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
87	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
88	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
89	Perempuan	50	Ibu Rumah Tangga
90	Perempuan	33	Ibu Rumah Tangga
91	Perempuan	24	Guru
92	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
93	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
94	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
95	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
96	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
97	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
98	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
99	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
100	Laki-laki	50	Sopir
101	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
102	Laki-laki	30	PNS
103	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa
104	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
105	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
106	Laki-laki	24	Wirausaha
107	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
108	Perempuan	26	Wirausaha
109	Laki-laki	27	Wirausaha
110	Perempuan	35	Wirausaha
111	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
112	Laki-laki	25	Karyawan Pabrik
113	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
114	Laki-laki	24	Karyawan Pabrik
115	Perempuan	28	Ibu Rumah Tangga
116	Perempuan	30	Ibu Rumah Tangga
117	Perempuan	28	Karyawan Pabrik
118	Perempuan	35	PNS
119	Perempuan	30	Wirausaha
120	Perempuan	35	PNS
121	Perempuan	25	Wirausaha
122	Laki-laki	45	PNS
123	Laki-laki	27	Karyawan Pabrik
124	Perempuan	28	Ibu Rumah Tangga
125	Laki-laki	35	PNS
126	Laki-laki	30	Karyawan Pabrik
127	Laki-laki	28	Wirausaha
128	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
129	Perempuan	28	Ibu Rumah Tangga
130	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
131	Perempuan	24	Wirausaha
132	Laki-laki	40	PNS
133	Perempuan	32	Karyawan Pabrik
134	Laki-laki	29	Wirausaha
135	Perempuan	35	Ibu Rumah Tangga
136	Perempuan	27	PNS
137	Perempuan	30	PNS
138	Perempuan	28	Wirausaha
139	Perempuan	32	Karyawan Pabrik

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
140	Laki-laki	35	Karyawan Pabrik
141	Perempuan	31	Karyawan Pabrik
142	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
143	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
144	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
145	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
146	Laki-laki	26	Karyawan Pabrik
147	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
148	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
149	Laki-laki	30	Karyawan Pabrik
150	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
151	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
152	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
153	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
154	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
155	Perempuan	25	Wirausaha
156	Laki-laki	36	PNS
157	Perempuan	29	Ibu Rumah Tangga
158	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
159	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
160	Perempuan	24	Wirausaha
161	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
162	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
163	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
164	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
165	Perempuan	40	Ibu Rumah Tangga
166	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
167	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
168	Perempuan	23	Wirausaha
169	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
170	Laki-laki	27	Wirausaha
171	Perempuan	29	Karyawan Pabrik
172	Perempuan	35	Ibu Rumah Tangga
173	Perempuan	23	Karyawan Pabrik
174	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
175	Laki-laki	35	Karyawan Pabrik
176	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
177	Perempuan	23	Apoteker
178	Perempuan	30	Ibu Rumah Tangga
179	Perempuan	40	PNS
180	Perempuan	23	Wirausaha
181	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
182	Laki-laki	35	Cs
183	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
184	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
185	Perempuan	45	PNS
186	Laki-laki	29	Buruh
187	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa
188	Laki-laki	29	Grab
189	Laki-laki	29	Karyawan Pabrik
190	Laki-laki	25	Karyawan Pabrik
191	Laki-laki	40	Sopir
192	Laki-laki	24	Guru
193	Laki-laki	30	Karyawan Pabrik
194	Perempuan	32	Wirausaha
195	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
196	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
197	Perempuan	24	Guru
198	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
199	Perempuan	29	Admin
200	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
201	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
202	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
203	Perempuan	29	Wirausaha
204	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
205	Perempuan	25	Wirausaha
206	Perempuan	27	Wirausaha
207	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
208	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
209	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
210	Perempuan	25	Wirausaha
211	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
212	Perempuan	40	Ibu Rumah Tangga
213	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
214	Perempuan	41	Ibu Rumah Tangga
215	Perempuan	27	Wirausaha
216	Perempuan	36	Ibu Rumah Tangga
217	Perempuan	37	Wirausaha
218	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
219	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
220	Perempuan	31	Ibu Rumah Tangga
221	Perempuan	25	Pelajar/Mahasiswa
222	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa
223	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
224	Perempuan	24	Wirausaha
225	Perempuan	26	Karyawan Pabrik
226	Perempuan	30	Wirausaha
227	Perempuan	25	Wirausaha
228	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
229	Laki-laki	23	TNI
230	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
231	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
232	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
233	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
234	Laki-laki	23	Karyawan Pabrik
235	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
236	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
237	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
238	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
239	Perempuan	24	Pegawai Toko
240	Perempuan	23	Toko
241	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa
242	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
243	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
244	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
245	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
246	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
247	Perempuan	24	Pelajar/Mahasiswa
248	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
249	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
250	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
251	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
252	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
253	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
254	Perempuan	24	Karyawan Pabrik
255	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
256	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
257	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
258	Laki-laki	30	Wirausaha
259	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
260	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
261	Laki-laki	35	PNS
262	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
263	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
264	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
265	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
266	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
267	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
268	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
269	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
270	Perempuan	25	Wirausaha
271	Perempuan	24	Wirausaha
272	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
273	Perempuan	23	Karyawan Pabrik
274	Laki-laki	30	Dosen
275	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
276	Perempuan	50	Wirausaha
277	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
278	Perempuan	24	Wirausaha
279	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
280	Perempuan	23	Wirausaha
281	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
282	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
283	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
284	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
285	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
286	Laki-laki	24	Karyawan Pabrik
287	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
288	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
289	Laki-laki	19	Pelajar/Mahasiswa
290	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
291	Perempuan	31	Ibu Rumah Tangga
292	Perempuan	44	Ibu Rumah Tangga
293	Perempuan	35	ART
294	Perempuan	47	Wirausaha
295	Laki-laki	49	Sopir
296	Laki-laki	50	Sopir
297	Laki-laki	40	Satpam
298	Laki-laki	45	Satpam
299	Laki-laki	47	Satpam
300	Laki-laki	40	Satpam
301	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
302	Perempuan	26	Karyawan Swasta
303	Laki-laki	27	PNS
304	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
305	Laki-laki	35	Marketing
306	Laki-laki	45	Sopir
307	Laki-laki	34	Wirausaha
308	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
309	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
310	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
311	Laki-laki	49	Sopir
312	Perempuan	40	Ibu Rumah Tangga
313	Laki-laki	50	Petami
314	Laki-laki	49	Sopir

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
315	Laki-laki	40	perangkat desa
316	Perempuan	50	Ibu Rumah Tangga
317	Laki-laki	41	sopir travel
318	Laki-laki	45	Sopir
319	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
320	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
321	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
322	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
323	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
324	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
325	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
326	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
327	Perempuan	28	Wirausaha
328	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
329	Perempuan	30	Ibu Rumah Tangga
330	Laki-laki	35	Wirausaha
331	Laki-laki	29	Karyawan Pabrik
332	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
333	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
334	Laki-laki	30	Cs
335	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
336	Laki-laki	29	Karyawan Pabrik
337	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
338	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
339	Perempuan	35	Ibu Rumah Tangga
340	Laki-laki	39	Wirausaha
341	Perempuan	29	Karyawan Pabrik
342	Perempuan	40	PNS
343	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
344	Laki-laki	28	Wirausaha
345	Laki-laki	35	Karyawan Pabrik
346	Perempuan	29	Ibu Rumah Tangga
347	Laki-laki	31	PNS
348	Laki-laki	37	Satpam
349	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
350	Laki-laki	24	Cs
351	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa
352	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
353	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
354	Perempuan	27	Ibu Rumah Tangga
355	Perempuan	25	Karyawan Pabrik
356	Laki-laki	30	Wirausaha
357	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa
358	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
359	Perempuan	30	PNS
360	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
361	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa
362	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
363	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa
364	Laki-laki	40	Sopir
365	Perempuan	29	Ibu Rumah Tangga
366	Laki-laki	25	Karyawan Pabrik
367	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
368	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
369	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
370	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa
371	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
372	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
373	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
374	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
375	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa
376	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa
377	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
378	Laki-laki	38	Sopir
379	Laki-laki	28	Wirausaha
380	Perempuan	25	Wirausaha
381	Laki-laki	31	Wirausaha
382	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa
383	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa
384	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
385	Perempuan	25	Wirausaha
386	Perempuan	26	Fnb
387	Perempuan	27	Wirausaha
388	Perempuan	28	Ibu Rumah Tangga
389	Perempuan	29	Ibu Rumah Tangga
390	Laki-laki	30	Wirausaha
391	Laki-laki	31	Wirausaha
392	Laki-laki	33	PNS
393	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa
394	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 3-Tabulasi

1. Tabel Tabulasi Variabel Fitur Keamanan Biometrik (X₁)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	3	1	5	1	1	1	12
3	3	4	4	4	4	3	22
4	5	3	5	3	3	3	22
5	3	4	3	4	4	4	22
6	3	2	4	2	2	4	17
7	5	3	5	3	3	3	22
8	4	5	5	5	5	1	25
9	4	4	5	4	4	3	24
10	2	5	5	5	5	5	27
11	2	4	5	4	4	3	22
12	3	4	5	4	4	4	24
13	2	1	5	1	1	1	11
14	1	5	2	5	5	5	23
15	5	3	5	3	3	3	22
16	4	5	4	5	5	5	28
17	5	4	4	4	4	4	25
18	1	5	1	5	5	4	21
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	5	5	5	5	3	27
21	4	5	4	5	5	4	27
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	5	4	5	5	5	28

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
24	5	5	5	5	5	5	30
25	2	5	4	5	5	5	26
26	5	4	5	4	4	4	26
27	5	4	1	4	4	5	23
28	2	5	4	5	5	5	26
29	1	4	3	4	4	4	20
30	3	5	4	5	5	5	27
31	4	5	2	5	5	5	26
32	1	3	4	3	3	4	18
33	4	3	5	3	3	3	21
34	3	3	5	3	3	3	20
35	5	5	5	5	5	5	30
36	4	3	4	3	3	3	20
37	3	1	3	1	1	5	14
38	4	5	3	5	5	5	27
39	1	5	5	5	5	4	25
40	5	4	3	4	4	5	25
41	4	5	5	5	5	5	29
42	1	2	2	2	2	5	14
43	1	5	4	5	5	5	25
44	1	4	2	4	4	4	19
45	2	5	4	5	5	4	25
46	3	2	4	2	2	2	15
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	5	3	5	5	4	26
49	4	4	5	4	4	4	25
50	3	4	4	4	4	4	23
51	4	5	5	5	5	5	29
52	2	5	4	5	5	5	26
53	3	3	4	3	3	4	20
54	5	5	5	5	5	5	30
55	2	3	5	3	3	3	19
56	3	4	5	4	4	4	24
57	2	5	4	5	5	5	26
58	5	4	4	4	4	4	25
59	2	4	2	4	4	4	20
60	4	4	5	4	4	4	25
61	4	5	4	5	5	4	27
62	5	4	4	4	4	4	25
63	2	5	3	5	5	4	24

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	1	4	1	1	5	16
66	5	5	5	5	5	5	30
67	4	4	4	4	4	3	23
68	5	4	4	4	4	4	25
69	4	5	2	5	5	5	26
70	5	3	5	3	3	3	22
71	2	5	2	5	5	4	23
72	4	2	4	2	2	2	16
73	5	5	5	5	5	5	30
74	3	5	5	5	5	5	28
75	3	1	4	1	1	4	14
76	3	4	2	4	4	5	22
77	4	4	5	4	4	4	25
78	1	3	4	3	3	3	17
79	4	5	4	5	5	4	27
80	3	3	3	3	3	3	18
81	5	5	4	5	5	4	28
82	5	4	5	4	4	5	27
83	3	3	4	3	3	3	19
84	4	5	2	5	5	5	26
85	2	5	5	5	5	4	26
86	4	4	5	4	4	4	25
87	5	5	5	5	5	5	30
88	3	4	4	4	4	4	23
89	5	5	5	5	5	4	29
90	5	5	5	5	5	5	30
91	4	4	4	4	4	4	24
92	3	5	4	5	5	4	26
93	2	4	3	4	4	4	21
94	3	4	4	4	4	4	23
95	4	2	4	2	2	4	18
96	5	4	5	4	4	4	26
97	4	5	5	5	5	5	29
98	4	5	4	5	5	5	28
99	2	4	5	4	4	4	23
100	2	5	5	5	5	5	27
101	4	2	4	2	2	3	17
102	3	5	4	5	5	5	27
103	4	5	4	5	5	5	28

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
104	4	4	4	4	4	1	21
105	1	4	1	4	4	4	18
106	1	4	5	4	4	4	22
107	4	4	4	4	4	4	24
108	2	5	4	5	5	5	26
109	3	4	4	4	4	4	23
110	3	5	4	5	5	5	27
111	4	5	5	5	5	5	29
112	5	5	4	5	5	5	29
113	4	4	4	4	4	4	24
114	4	4	4	4	4	5	25
115	4	5	3	5	5	3	25
116	4	4	3	4	4	4	23
117	4	4	4	4	4	4	24
118	3	4	5	4	4	4	24
119	2	5	3	5	5	5	25
120	2	4	4	4	4	3	21
121	4	4	4	4	4	4	24
122	4	4	4	4	4	4	24
123	3	4	4	4	4	4	23
124	2	4	4	4	4	4	22
125	4	4	5	4	4	3	24
126	4	5	5	5	5	5	29
127	1	4	3	4	4	4	20
128	2	5	4	5	5	4	25
129	1	4	5	4	4	5	23
130	5	4	5	4	4	4	26
131	4	5	5	5	5	5	29
132	4	4	4	4	4	4	24
133	2	2	4	2	2	4	16
134	4	4	4	4	4	5	25
135	4	1	3	1	1	1	11
136	5	1	4	1	1	1	13
137	5	4	4	4	4	4	25
138	5	4	5	4	4	4	26
139	4	4	4	4	4	5	25
140	4	4	1	4	4	5	22
141	1	5	4	5	5	4	24
142	2	2	4	2	2	5	17
143	4	4	4	4	4	4	24

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
144	5	4	5	4	4	3	25
145	4	5	5	5	5	5	29
146	3	4	5	4	4	4	24
147	1	4	4	4	4	4	21
148	4	5	4	5	5	5	28
149	4	5	4	5	5	5	28
150	3	5	4	5	5	5	27
151	1	3	5	3	3	4	19
152	1	4	2	4	4	4	19
153	3	2	4	2	2	4	17
154	5	4	5	4	4	4	26
155	4	4	4	4	4	5	25
156	4	1	4	1	1	1	12
157	4	5	4	5	5	5	28
158	2	4	4	4	4	4	22
159	3	4	4	4	4	3	22
160	2	5	5	5	5	4	26
161	1	4	1	4	4	5	19
162	5	3	5	3	3	3	22
163	3	4	3	4	4	5	23
164	2	4	1	4	4	3	18
165	4	3	3	3	3	4	20
166	5	5	5	5	5	5	30
167	5	5	5	5	5	5	30
168	2	5	4	5	5	5	26
169	5	5	4	5	5	4	28
170	4	5	2	5	5	5	26
171	4	4	5	4	4	4	25
172	1	4	4	4	4	5	22
173	4	5	5	5	5	5	29
174	4	5	4	5	5	4	27
175	4	4	5	4	4	5	26
176	5	5	4	5	5	5	29
177	4	3	5	3	3	4	22
178	3	4	4	4	4	4	23
179	4	4	5	4	4	4	25
180	2	3	4	3	3	5	20
181	2	2	4	2	2	5	17
182	2	3	4	3	3	5	20
183	5	4	5	4	4	4	26

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
184	4	4	4	4	4	5	25
185	4	4	5	4	4	5	26
186	1	5	4	5	5	5	25
187	2	4	4	4	4	4	22
188	5	4	5	4	4	5	27
189	5	3	4	3	3	3	21
190	5	2	5	2	2	3	19
191	2	1	4	1	1	1	10
192	5	5	4	5	5	5	29
193	2	4	4	4	4	5	23
194	5	4	5	4	4	4	26
195	3	4	4	4	4	4	23
196	5	4	5	4	4	2	24
197	2	5	4	5	5	5	26
198	4	4	5	4	4	4	25
199	4	4	4	4	4	4	24
200	2	5	4	5	5	4	25
201	4	5	4	5	5	5	28
202	4	5	4	5	5	5	28
203	3	5	5	5	5	5	28
204	5	5	4	5	5	4	28
205	4	4	5	4	4	4	25
206	5	4	5	4	4	4	26
207	5	4	5	4	4	3	25
208	2	3	4	3	3	4	19
209	3	4	4	4	4	5	24
210	5	4	5	4	4	4	26
211	2	4	2	4	4	4	20
212	4	5	5	5	5	3	27
213	5	5	5	5	5	4	29
214	4	5	4	5	5	5	28
215	2	4	4	4	4	4	22
216	2	4	3	4	4	3	20
217	4	4	5	4	4	4	25
218	2	4	2	4	4	4	20
219	2	5	4	5	5	5	26
220	2	5	4	5	5	4	25
221	3	4	4	4	4	5	24
222	5	5	4	5	5	4	28
223	5	4	4	4	4	5	26

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
224	4	4	5	4	4	4	25
225	2	3	5	3	3	4	20
226	4	5	4	5	5	5	28
227	4	5	5	5	5	4	28
228	2	4	4	4	4	5	23
229	4	4	4	4	4	5	25
230	5	1	5	1	1	5	18
231	5	5	5	5	5	4	29
232	5	4	4	4	4	4	25
233	2	3	4	3	3	3	18
234	4	4	5	4	4	5	26
235	1	3	4	3	3	5	19
236	4	1	5	1	1	5	17
237	4	3	5	3	3	3	21
238	4	5	4	5	5	5	28
239	2	5	5	5	5	5	27
240	4	4	5	4	4	4	25
241	4	4	4	4	4	4	24
242	4	5	4	5	5	4	27
243	4	5	5	5	5	5	29
244	4	5	5	5	5	4	28
245	3	4	5	4	4	5	25
246	4	5	5	5	5	5	29
247	2	4	5	4	4	5	24
248	2	4	5	4	4	5	24
249	4	5	4	5	5	5	28
250	2	4	4	4	4	4	22
251	4	4	5	4	4	3	24
252	2	5	4	5	5	5	26
253	4	4	5	4	4	5	26
254	2	5	4	5	5	4	25
255	2	4	5	4	4	5	24
256	3	5	5	5	5	4	27
257	1	5	4	5	5	4	24
258	1	4	4	4	4	5	22
259	4	5	5	5	5	4	28
260	4	5	1	5	5	4	24
261	4	4	3	4	4	5	24
262	2	4	2	4	4	5	21
263	4	4	5	4	4	4	25

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
264	5	4	4	4	4	2	23
265	3	1	4	1	1	2	12
266	4	5	5	5	5	5	29
267	1	4	4	4	4	5	22
268	4	5	2	5	5	4	25
269	5	5	5	5	5	5	30
270	4	4	5	4	4	4	25
271	2	4	4	4	4	5	23
272	4	4	4	4	4	5	25
273	5	4	4	4	4	5	26
274	5	5	5	5	5	5	30
275	4	4	4	4	4	4	24
276	1	5	4	5	5	4	24
277	3	5	4	5	5	4	26
278	2	5	5	5	5	4	26
279	4	4	4	4	4	2	22
280	4	4	5	4	4	4	25
281	4	4	5	4	4	5	26
282	4	5	5	5	5	4	28
283	4	5	4	5	5	5	28
284	5	4	4	4	4	4	25
285	5	5	4	5	5	5	29
286	3	5	3	5	5	3	24
287	4	5	4	5	5	5	28
288	3	4	5	4	4	5	25
289	4	2	4	2	2	4	18
290	4	1	4	1	1	2	13
291	2	4	4	4	4	3	21
292	3	4	5	4	4	4	24
293	5	5	4	5	5	4	28
294	4	4	4	4	4	4	24
295	5	4	5	4	4	4	26
296	4	4	4	4	4	4	24
297	5	4	1	4	4	3	21
298	4	5	2	5	5	4	25
299	2	5	2	5	5	5	24
300	4	4	3	4	4	4	23
301	4	2	4	2	2	2	16
302	3	4	5	4	4	4	24
303	2	5	3	5	5	4	24

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
304	4	4	4	4	4	5	25
305	4	4	4	4	4	5	25
306	4	2	4	2	2	2	16
307	5	5	5	5	5	5	30
308	5	4	5	4	4	5	27
309	5	3	2	3	3	5	21
310	5	4	4	4	4	4	25
311	4	4	4	4	4	4	24
312	4	4	4	4	4	4	24
313	4	4	5	4	4	4	25
314	4	5	5	5	5	3	27
315	5	5	4	5	5	4	28
316	4	3	3	3	3	4	20
317	1	4	3	4	4	4	20
318	3	4	4	4	4	4	23
319	3	4	5	4	4	4	24
320	4	4	4	4	4	4	24
321	3	4	4	4	4	4	23
322	3	5	4	5	5	3	25
323	5	4	5	4	4	4	26
324	5	4	4	4	4	4	25
325	4	4	5	4	4	4	25
326	3	3	4	3	3	5	21
327	3	4	5	4	4	4	24
328	4	5	5	5	5	5	29
329	3	3	5	3	3	5	22
330	4	5	4	5	5	5	28
331	5	5	5	5	5	4	29
332	4	4	4	4	4	5	25
333	5	4	5	4	4	5	27
334	4	5	4	5	5	5	28
335	5	4	5	4	4	4	26
336	4	4	4	4	4	4	24
337	5	4	4	4	4	4	25
338	4	4	4	4	4	4	24
339	5	4	4	4	4	3	24
340	3	4	4	4	4	3	22
341	2	4	4	4	4	4	22
342	5	4	3	4	4	4	24
343	3	4	5	4	4	4	24

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
344	4	4	4	4	4	4	24
345	5	4	4	4	4	4	25
346	4	3	4	3	3	5	22
347	2	1	5	1	1	4	14
348	4	5	5	5	5	4	28
349	4	5	4	5	5	5	28
350	5	5	5	5	5	5	30
351	3	4	4	4	4	4	23
352	4	4	5	4	4	4	25
353	5	5	2	5	5	5	27
354	3	4	5	4	3	5	24
355	4	5	4	5	5	4	27
356	4	4	5	4	4	5	26
357	5	5	5	5	5	3	28
358	4	4	4	4	4	4	24
359	3	4	5	5	5	5	27
360	4	5	5	5	5	5	29
361	4	4	1	4	4	4	21
362	4	4	5	4	5	4	26
363	4	4	2	4	4	4	22
364	4	5	4	5	5	4	27
365	4	4	4	4	4	3	23
366	4	4	4	4	4	4	24
367	4	5	4	5	5	4	27
368	4	4	4	4	4	4	24
369	3	4	5	4	4	5	25
370	5	4	5	4	4	4	26
371	4	4	5	4	4	5	26
372	5	4	5	4	4	5	27
373	5	5	5	5	5	5	30
374	5	5	5	5	5	5	30
375	4	4	5	4	3	3	23
376	3	4	5	4	4	5	25
377	5	5	5	5	5	5	30
378	5	5	5	5	5	5	30
379	5	5	5	5	5	5	30
380	5	5	5	5	5	5	30
381	5	5	5	5	5	5	30
382	5	5	5	5	5	5	30
383	5	5	5	5	5	5	30

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
384	5	5	5	5	5	5	30
385	5	5	5	5	5	5	30
386	5	5	5	5	5	5	30
387	3	1	1	1	1	5	12
388	3	4	4	4	4	3	22
389	5	3	3	3	3	5	22
390	3	4	3	4	4	4	22
391	3	2	1	2	3	5	16
392	5	3	3	3	3	3	20
393	4	5	3	5	5	1	23
394	4	4	5	4	4	3	24



2. Tabel Tabulasi Variabel Jaminan (X₂)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
1	1	1	5	5	1	1	1	15
2	3	4	1	1	3	3	4	19
3	5	4	4	3	5	5	4	30
4	1	1	3	3	5	1	1	15
5	5	5	4	4	4	5	5	32
6	4	4	2	4	4	4	4	26
7	5	5	3	3	5	5	5	31
8	5	5	5	1	5	5	5	31
9	5	5	4	3	5	5	5	32
10	5	4	5	5	5	5	4	33
11	5	5	4	3	5	5	5	32
12	4	5	4	4	4	4	5	30
13	2	3	1	1	4	2	3	16
14	5	5	5	5	4	5	5	34
15	5	5	3	3	5	5	5	31
16	4	5	5	5	3	4	5	31
17	3	3	4	4	3	3	3	23
18	4	4	5	4	5	4	4	30
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	5	5	3	4	4	5	30
21	5	4	5	4	4	5	4	31
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	4	3	5	5	3	4	3	27
26	5	5	4	4	5	5	5	33
27	3	2	4	5	5	3	2	24
28	4	4	5	5	4	4	4	30
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	5	5	4	4	4	30
31	3	3	5	5	4	3	3	26
32	4	5	3	4	4	4	5	29
33	5	5	3	3	5	5	5	31
34	5	4	3	3	4	5	4	28
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	5	4	1	5	4	5	4	28
38	4	4	5	5	3	4	4	29

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
39	5	5	5	4	5	5	5	34
40	4	3	4	5	3	4	3	26
41	4	4	5	5	4	4	4	30
42	1	1	2	5	1	1	1	12
43	5	4	5	5	5	5	4	33
44	4	3	4	4	4	4	3	26
45	4	4	5	4	4	4	4	29
46	5	4	2	2	4	5	4	26
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	3	3	5	4	3	3	3	24
49	4	4	4	4	5	4	4	29
50	3	5	4	4	4	3	5	28
51	5	5	5	5	4	5	5	34
52	5	4	5	5	4	5	4	32
53	5	5	3	4	4	5	5	31
54	4	4	5	5	4	4	4	30
55	4	5	3	3	4	4	5	28
56	4	4	4	4	5	4	4	29
57	4	5	5	5	5	4	5	33
58	5	4	4	4	4	5	4	30
59	5	5	4	4	4	5	5	32
60	5	5	4	4	5	5	5	33
61	4	3	5	4	4	4	3	27
62	4	5	4	4	4	4	5	30
63	5	4	5	4	4	5	4	31
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	4	1	5	5	4	4	27
66	4	5	3	3	4	4	5	28
67	5	4	4	3	5	5	4	30
68	5	5	4	4	5	5	5	33
69	3	4	5	5	4	3	4	28
70	5	5	3	3	5	5	5	31
71	4	3	5	4	5	4	3	28
72	5	4	2	2	4	5	4	26
73	5	4	5	5	4	5	4	32
74	2	3	5	5	1	2	3	21
75	4	4	1	4	4	4	4	25
76	4	5	4	5	5	4	5	32
77	4	5	4	4	4	4	5	30
78	5	5	3	3	5	5	5	31

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
79	5	4	5	4	4	5	4	31
80	5	4	3	3	4	5	4	28
81	4	5	5	4	4	4	5	31
82	4	4	4	5	5	4	4	30
83	5	5	3	3	4	5	5	30
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	4	4	5	4	4	4	4	29
86	5	5	4	4	4	5	5	32
87	4	4	4	5	4	4	4	29
88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	5	5	5	4	5	5	5	34
90	5	4	4	4	4	5	4	30
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	5	5	5	4	4	5	5	33
93	5	4	4	4	4	5	4	30
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	5	2	4	4	4	5	28
96	5	5	4	4	5	5	5	33
97	5	3	5	5	4	5	3	30
98	5	4	5	5	4	5	4	32
99	5	5	4	4	5	5	5	33
100	5	5	5	5	5	5	5	35
101	5	4	2	3	4	5	4	27
102	2	4	5	5	3	2	4	25
103	4	4	5	5	4	4	4	30
104	3	4	4	1	4	3	4	23
105	1	1	4	4	1	1	1	13
106	5	5	4	4	5	5	5	33
107	3	4	4	4	4	3	4	26
108	4	4	5	5	4	4	4	30
109	5	5	4	4	4	5	5	32
110	5	5	5	5	5	5	5	35
111	4	5	5	5	4	4	5	32
112	5	5	5	5	4	5	5	34
113	3	3	4	4	3	3	3	23
114	4	4	4	5	4	4	4	29
115	5	4	5	3	4	5	4	30
116	4	4	4	4	4	4	4	28
117	5	5	4	4	4	5	5	32
118	4	5	4	4	5	4	5	31

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
119	5	4	5	5	4	5	4	32
120	5	4	4	3	4	5	4	29
121	5	5	4	4	4	5	5	32
122	4	5	4	4	5	4	5	31
123	5	4	4	4	4	5	4	30
124	4	4	4	4	4	4	4	28
125	4	4	4	3	5	4	4	28
126	5	5	5	5	5	5	5	35
127	5	4	4	4	4	5	4	30
128	4	4	5	4	4	4	4	29
129	2	5	4	5	5	2	5	28
130	5	5	4	4	4	5	5	32
131	5	5	5	5	4	5	5	34
132	4	4	4	4	5	4	4	29
133	4	5	2	4	4	4	5	28
134	4	3	4	5	3	4	3	26
135	4	4	1	1	3	4	4	21
136	4	5	1	1	4	4	5	24
137	5	5	4	4	4	5	5	32
138	5	5	4	4	5	5	5	33
139	4	3	4	5	4	4	3	27
140	4	4	4	5	5	4	4	30
141	4	4	5	4	4	4	4	29
142	5	5	2	5	4	5	5	31
143	4	4	4	4	4	4	4	28
144	5	4	4	3	5	5	4	30
145	5	5	5	5	5	5	5	35
146	4	4	4	4	3	4	4	27
147	4	4	4	4	4	4	4	28
148	4	4	5	5	4	4	4	30
149	4	4	5	5	4	4	4	30
150	4	4	5	5	4	4	4	30
151	5	5	3	4	4	5	5	31
152	5	5	4	4	5	5	5	33
153	4	4	2	4	4	4	4	26
154	4	5	4	4	4	4	5	30
155	4	5	4	5	5	4	5	32
156	5	5	1	1	4	5	5	26
157	5	4	5	5	3	5	4	31
158	5	5	4	4	5	5	5	33

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
159	5	5	4	3	4	5	5	31
160	5	5	5	4	5	5	5	34
161	1	1	4	5	1	1	1	14
162	5	5	3	3	5	5	5	31
163	5	3	4	5	5	5	3	30
164	5	5	4	3	5	5	5	32
165	5	4	3	4	4	5	4	29
166	3	3	5	5	3	3	3	25
167	5	5	5	5	5	5	5	35
168	4	4	5	5	4	4	4	30
169	4	4	5	4	4	4	4	29
170	4	4	5	5	5	4	4	31
171	4	4	4	4	5	4	4	29
172	5	4	4	5	5	5	4	32
173	5	5	5	5	5	5	5	35
174	4	4	5	4	5	4	4	30
175	5	4	4	5	5	5	4	32
176	4	4	5	5	4	4	4	30
177	5	5	3	4	4	5	5	31
178	4	5	4	4	4	4	5	30
179	4	5	4	4	4	4	5	30
180	4	4	3	5	4	4	4	28
181	4	4	2	5	4	4	4	27
182	2	4	3	5	4	2	4	24
183	4	5	4	4	4	4	5	30
184	5	5	4	5	5	5	5	34
185	4	4	4	5	4	4	4	29
186	4	5	5	5	4	4	5	32
187	5	5	4	4	5	5	5	33
188	5	4	4	5	5	5	4	32
189	4	5	3	3	5	4	5	29
190	4	4	2	3	5	4	4	26
191	4	4	1	1	4	4	4	22
192	5	4	5	5	4	5	4	32
193	5	4	4	5	5	5	4	32
194	5	5	4	4	5	5	5	33
195	4	4	4	4	4	4	4	28
196	5	4	4	2	4	5	4	28
197	4	4	5	5	4	4	4	30
198	5	4	4	4	4	5	4	30

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
199	5	4	4	4	5	5	4	31
200	5	4	5	4	5	5	4	32
201	5	5	5	5	5	5	5	35
202	4	4	5	5	3	4	4	29
203	3	3	5	5	3	3	3	25
204	4	5	5	4	5	4	5	32
205	4	4	4	4	5	4	4	29
206	5	4	4	4	4	5	4	30
207	3	3	4	3	3	3	3	22
208	5	4	3	4	4	5	4	29
209	4	4	4	5	4	4	4	29
210	4	5	4	4	5	4	5	31
211	4	4	4	4	4	4	4	28
212	5	4	5	3	4	5	4	30
213	5	5	5	4	5	5	5	34
214	4	4	5	5	5	4	4	31
215	5	5	4	4	4	5	5	32
216	5	5	4	3	5	5	5	32
217	4	5	4	4	4	4	5	30
218	5	4	4	4	5	5	4	31
219	5	4	5	5	5	5	4	33
220	4	5	5	4	4	4	5	31
221	4	4	4	5	3	4	4	28
222	4	4	5	4	4	4	4	29
223	5	4	4	5	4	5	4	31
224	5	4	4	4	5	5	4	31
225	5	5	3	4	4	5	5	31
226	4	5	5	5	4	4	5	32
227	4	5	5	4	4	4	5	31
228	5	4	4	5	4	5	4	31
229	5	5	4	5	5	5	5	34
230	4	5	1	5	5	4	5	29
231	4	5	5	4	4	4	5	31
232	5	5	4	4	4	5	5	32
233	4	5	3	3	4	4	5	28
234	4	5	4	5	4	4	5	31
235	3	4	3	5	5	3	4	27
236	4	5	1	5	5	4	5	29
237	4	4	3	3	5	4	4	27
238	5	4	5	5	4	5	4	32

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
239	5	5	5	5	5	5	5	35
240	4	4	4	4	4	4	4	28
241	5	5	4	4	4	5	5	32
242	4	5	5	4	4	4	5	31
243	4	5	5	5	4	4	5	32
244	5	5	5	4	5	5	5	34
245	4	5	4	5	4	4	5	31
246	5	4	5	5	4	5	4	32
247	4	4	4	5	4	4	4	29
248	5	5	4	5	4	5	5	33
249	4	5	5	5	4	4	5	32
250	4	5	4	4	4	4	5	30
251	4	4	4	3	5	4	4	28
252	5	5	5	5	4	5	5	34
253	5	5	4	5	5	5	5	34
254	4	4	5	4	4	4	4	29
255	5	4	4	5	4	5	4	31
256	5	4	5	4	5	5	4	32
257	5	5	5	4	4	5	5	33
258	2	5	4	5	4	2	5	27
259	5	2	5	4	4	5	2	27
260	3	5	5	4	5	3	5	30
261	5	4	4	5	4	5	4	31
262	4	5	4	5	4	4	5	31
263	4	4	4	4	5	4	4	29
264	5	5	4	2	4	5	5	30
265	4	5	1	2	5	4	5	26
266	5	5	5	5	4	5	5	34
267	5	5	4	5	4	5	5	33
268	4	4	5	4	5	4	4	30
269	5	5	4	4	5	5	5	33
270	4	5	4	4	5	4	5	31
271	5	4	4	5	5	5	4	32
272	5	4	4	5	4	5	4	31
273	4	4	4	5	5	4	4	30
274	4	5	4	4	4	4	5	30
275	5	5	4	4	4	5	5	32
276	4	5	5	4	4	4	5	31
277	4	5	5	4	4	4	5	31
278	4	4	5	4	5	4	4	30

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
279	5	4	4	2	4	5	4	28
280	5	4	4	4	4	5	4	30
281	5	4	4	5	4	5	4	31
282	5	5	5	4	4	5	5	33
283	4	4	5	5	4	4	4	30
284	5	4	4	4	5	5	4	31
285	5	5	5	5	4	5	5	34
286	5	5	5	3	4	5	5	32
287	4	5	5	5	4	4	5	32
288	3	4	4	5	5	3	4	28
289	5	4	2	4	4	5	4	28
290	4	5	1	2	4	4	5	25
291	5	4	4	3	4	5	4	29
292	5	5	4	4	3	5	5	31
293	4	5	5	4	5	4	5	32
294	5	5	4	4	4	5	5	32
295	4	4	4	4	4	4	4	28
296	4	5	4	4	2	4	5	28
297	4	4	4	3	5	4	4	28
298	5	5	5	4	4	5	5	33
299	4	4	5	5	4	4	4	30
300	5	4	4	4	4	5	4	30
301	5	5	2	2	4	5	5	28
302	5	5	4	4	4	5	5	32
303	4	4	5	4	5	4	4	30
304	5	5	4	5	5	5	5	34
305	5	4	4	5	4	5	4	31
306	5	4	2	2	4	5	4	26
307	4	5	5	5	5	4	5	33
308	4	5	4	5	5	4	5	32
309	4	4	3	5	5	4	4	29
310	4	4	4	4	5	4	4	29
311	4	4	4	4	4	4	4	28
312	5	5	4	4	4	5	5	32
313	4	5	4	4	5	4	5	31
314	5	5	5	3	4	5	5	32
315	4	4	5	4	5	4	4	30
316	5	4	3	4	5	5	4	30
317	4	4	4	4	3	4	4	27
318	5	4	4	4	4	5	4	30

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
319	5	5	4	4	4	5	5	32
320	5	4	4	4	5	5	4	31
321	4	5	4	4	5	4	5	31
322	5	5	5	3	5	5	5	33
323	5	5	4	4	4	5	5	32
324	4	4	4	4	5	4	4	29
325	5	5	4	4	4	5	5	32
326	5	4	3	5	4	5	4	30
327	5	4	4	4	4	5	4	30
328	4	4	5	5	4	4	4	30
329	4	4	3	5	5	4	4	29
330	5	3	5	5	4	5	3	30
331	5	4	5	4	5	5	4	32
332	5	4	4	5	4	5	4	31
333	5	5	4	5	4	5	5	33
334	5	4	5	5	4	5	4	32
335	5	4	4	4	5	5	4	31
336	4	4	4	4	4	4	4	28
337	4	4	4	4	5	4	4	29
338	5	4	4	4	4	5	4	30
339	5	5	4	3	5	5	5	32
340	5	4	4	3	5	5	4	30
341	4	5	4	4	5	4	5	31
342	5	5	4	4	5	5	5	33
343	5	4	4	4	4	5	4	30
344	4	4	4	4	5	4	4	29
345	4	5	4	4	4	4	5	30
346	5	4	3	5	4	5	4	30
347	5	5	1	4	3	5	5	28
348	5	5	5	4	4	5	5	33
349	4	5	5	5	5	4	5	33
350	5	5	5	5	5	5	5	35
351	4	4	4	4	5	4	4	29
352	5	5	4	4	4	5	5	32
353	5	5	5	5	4	5	5	34
354	5	5	4	5	4	5	5	33
355	5	5	5	4	4	5	5	33
356	4	4	4	5	5	4	4	30
357	4	4	5	3	5	4	4	29
358	3	4	4	4	4	3	4	26

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
359	4	5	5	5	5	4	5	33
360	5	5	5	5	5	5	5	35
361	2	2	2	2	2	2	3	15
362	5	3	5	4	4	5	3	29
363	5	5	4	4	4	5	5	32
364	3	4	5	4	5	3	4	28
365	4	5	4	3	4	4	5	29
366	4	4	4	4	5	4	4	29
367	5	4	5	4	4	5	4	31
368	4	5	4	4	5	4	5	31
369	4	5	4	5	4	4	5	31
370	5	5	4	4	4	5	5	32
371	4	3	4	5	4	4	3	27
372	5	4	4	5	4	5	4	31
373	4	3	5	5	5	4	3	29
374	2	4	5	5	5	2	4	27
375	5	4	4	3	5	5	4	30
376	4	5	4	5	4	4	5	31
377	4	4	5	5	4	4	4	30
378	5	4	5	5	4	5	4	32
379	5	5	5	5	5	5	5	35
380	5	4	5	5	5	5	4	33
381	5	4	5	5	4	5	4	32
382	4	5	5	4	4	4	5	31
383	4	5	5	4	4	4	5	31
384	5	4	4	5	5	5	4	32
385	4	4	5	5	5	4	4	31
386	1	1	5	5	1	1	1	15
387	3	4	1	1	3	3	4	19
388	5	4	4	3	5	5	4	30
389	1	1	3	3	5	1	1	15
390	5	5	4	4	4	5	5	32
391	4	4	2	4	4	4	4	26
392	5	5	3	3	5	5	5	31
393	5	5	5	5	5	5	5	35
394	5	5	5	5	5	5	5	35

3. Tabel Tabulasi Variabel Kredibilitas (X_3)

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
1	1	4	3	4	1	5	1	19
2	3	1	1	1	3	1	3	13
3	5	4	4	4	4	3	5	29
4	1	3	3	3	1	3	5	19
5	3	4	4	4	3	4	4	26
6	3	2	1	2	2	4	4	18
7	5	3	3	3	5	3	5	27
8	1	5	5	5	3	1	5	25
9	3	4	4	4	3	3	5	26
10	2	5	5	5	2	5	5	29
11	2	4	4	4	2	3	5	24
12	3	3	4	5	3	4	4	26
13	2	3	3	3	3	1	4	19
14	2	5	5	4	4	5	4	29
15	5	5	1	2	1	3	5	22
16	3	4	5	5	4	5	3	29
17	3	4	4	5	3	4	3	26
18	3	5	5	3	3	4	5	28
19	1	3	3	3	1	5	5	21
20	4	5	5	4	3	3	4	28
21	2	5	5	4	3	4	4	27
22	2	2	4	4	2	5	4	23
23	5	4	4	5	3	5	5	31
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	3	5	5	4	3	5	3	28
26	5	4	4	3	5	4	5	30
27	1	4	4	4	3	5	5	26
28	2	5	5	5	3	5	4	29
29	4	4	4	4	3	4	4	27
30	2	5	5	5	3	5	4	29
31	2	5	5	5	4	5	4	30
32	5	3	4	4	4	4	4	28
33	2	3	3	3	2	3	5	21
34	4	3	3	3	4	3	4	24
35	1	3	5	5	1	5	5	25
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	3	1	4	4	4	5	4	25
38	3	5	5	5	3	5	3	29

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
39	1	5	5	5	1	4	5	26
40	2	4	5	5	3	5	3	27
41	2	5	5	5	2	5	4	28
42	3	2	4	4	2	5	1	21
43	1	5	4	4	1	5	5	25
44	4	4	4	4	2	4	4	26
45	2	5	4	4	1	4	4	24
46	3	2	2	2	4	2	4	19
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	3	5	5	5	3	4	3	28
49	3	4	4	4	4	4	5	28
50	3	4	3	3	4	4	4	25
51	3	5	4	4	4	5	4	29
52	2	5	5	5	2	5	4	28
53	4	3	4	4	5	4	4	28
54	3	5	5	5	3	5	4	30
55	5	3	3	3	4	3	4	25
56	4	4	4	4	4	4	5	29
57	4	5	5	5	3	5	5	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	2	4	4	26
60	3	4	4	4	4	4	5	28
61	4	5	4	4	3	4	4	28
62	4	4	5	5	5	4	4	31
63	4	5	4	4	3	4	4	28
64	3	4	5	2	3	4	4	25
65	3	1	5	3	3	5	5	25
66	2	3	3	4	4	3	4	23
67	2	4	4	2	2	3	5	22
68	4	4	4	4	4	4	5	29
69	3	5	5	5	3	5	4	30
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	3	3	3	3	3	3	3	21
72	2	2	2	4	4	2	4	20
73	4	5	4	5	4	5	4	31
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	3	1	4	4	3	4	4	23
76	3	4	4	4	3	5	5	28
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	5	5	5	5	5	5	35

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
79	4	5	4	4	5	4	4	30
80	4	3	5	3	3	3	4	25
81	4	5	5	3	5	4	4	30
82	3	4	4	2	4	5	5	27
83	3	3	5	2	3	3	4	23
84	2	5	5	4	4	5	5	30
85	4	5	4	3	4	4	4	28
86	3	4	5	5	3	4	4	28
87	3	4	4	2	3	5	4	25
88	2	4	5	2	3	4	4	24
89	4	5	4	4	5	4	5	31
90	3	4	4	4	2	4	4	25
91	3	4	4	4	3	4	4	26
92	5	5	4	4	4	4	4	30
93	2	4	5	5	4	4	4	28
94	3	4	4	4	3	4	4	26
95	3	2	3	3	4	4	4	23
96	5	4	4	4	5	4	5	31
97	3	5	5	5	4	5	4	31
98	4	5	4	4	4	5	4	30
99	2	4	4	4	1	4	5	24
100	3	5	5	5	4	5	5	32
101	4	2	2	2	2	3	4	19
102	4	5	4	4	4	5	3	29
103	5	5	5	5	5	5	5	35
104	5	5	5	5	5	5	5	35
105	2	2	2	2	2	2	3	15
106	5	4	4	4	4	4	5	30
107	5	4	4	4	5	4	4	30
108	3	5	5	5	3	5	4	30
109	4	4	5	5	4	4	4	30
110	5	5	4	4	3	5	5	31
111	2	5	5	5	1	5	4	27
112	2	5	5	5	2	5	4	28
113	3	4	5	5	4	4	3	28
114	3	4	5	5	3	5	4	29
115	4	5	4	4	4	3	4	28
116	4	4	5	5	4	4	4	30
117	4	4	4	4	4	4	4	28
118	4	4	4	4	4	4	5	29

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
119	3	5	4	4	3	5	4	28
120	2	4	4	4	2	3	4	23
121	2	4	4	4	3	4	4	25
122	4	4	5	5	4	4	5	31
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	3	4	4	4	3	4	4	26
125	4	4	4	4	5	3	5	29
126	5	5	5	5	3	5	5	33
127	3	4	5	5	2	4	4	27
128	2	5	4	4	4	4	4	27
129	5	4	5	5	4	5	5	33
130	4	4	5	5	3	4	4	29
131	3	5	4	4	2	5	4	27
132	3	4	4	4	3	4	5	27
133	4	2	4	4	4	4	4	26
134	3	4	4	4	4	5	3	27
135	3	1	5	5	2	1	3	20
136	4	1	4	4	4	1	4	22
137	2	4	5	5	1	4	4	25
138	5	4	4	4	2	4	5	28
139	3	4	5	5	4	5	4	30
140	4	4	5	5	4	5	5	32
141	4	5	5	5	4	4	4	31
142	3	2	5	5	4	5	4	28
143	5	4	4	4	5	4	4	30
144	3	4	4	4	4	3	5	27
145	5	5	4	4	5	5	5	33
146	1	4	4	4	5	4	3	25
147	1	4	4	4	3	4	4	24
148	4	5	4	4	4	5	4	30
149	4	5	4	4	4	5	4	30
150	5	5	5	5	4	5	4	33
151	4	3	4	4	1	4	4	24
152	3	4	5	5	3	4	5	29
153	3	2	4	4	2	4	4	23
154	5	4	4	4	4	4	4	29
155	5	5	5	5	5	5	5	35
156	3	1	1	1	3	1	4	14
157	5	5	5	5	5	5	3	33
158	3	4	4	4	3	4	5	27

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
159	3	4	4	4	3	3	4	25
160	5	5	5	5	5	4	5	34
161	1	4	4	4	1	5	1	20
162	4	3	3	3	5	3	5	26
163	3	4	5	5	2	5	5	29
164	5	4	5	5	3	3	5	30
165	3	3	4	4	3	4	4	25
166	5	5	5	5	5	5	3	33
167	5	5	4	4	5	5	5	33
168	4	5	5	5	4	5	4	32
169	4	5	4	4	4	4	4	29
170	5	5	5	5	2	5	5	32
171	2	4	4	4	2	4	5	25
172	2	4	5	5	2	5	5	28
173	3	5	5	5	3	5	5	31
174	4	5	5	5	4	4	5	32
175	2	4	4	4	4	5	5	28
176	4	5	5	5	4	5	4	32
177	5	3	4	4	4	4	4	28
178	4	4	4	4	2	4	4	26
179	5	4	4	4	5	4	4	30
180	2	3	3	3	2	5	4	22
181	2	2	5	5	4	5	4	27
182	5	3	5	5	4	5	4	31
183	5	4	4	4	4	4	4	29
184	5	4	4	5	4	5	5	32
185	5	4	4	4	4	5	4	30
186	4	5	4	4	4	5	4	30
187	1	4	5	5	2	4	5	26
188	4	4	5	5	5	5	5	33
189	5	3	4	4	5	3	5	29
190	4	2	2	2	4	3	5	22
191	2	1	1	1	4	1	4	14
192	4	5	5	5	4	5	4	32
193	2	4	5	5	1	5	5	27
194	1	4	4	4	2	4	5	24
195	3	4	3	3	3	4	4	24
196	5	4	4	4	5	2	4	28
197	2	5	5	5	3	5	4	29
198	5	4	4	4	4	4	4	29

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
199	4	4	3	3	4	4	5	27
200	5	5	5	5	2	4	5	31
201	5	5	5	5	5	5	5	35
202	4	5	4	4	4	5	3	29
203	3	5	5	5	3	5	3	29
204	4	5	5	5	5	4	5	33
205	5	4	5	5	3	4	5	31
206	1	4	4	4	2	4	4	23
207	3	4	3	3	3	3	3	22
208	4	3	4	4	4	4	4	27
209	4	4	4	4	4	5	4	29
210	5	4	4	4	5	4	5	31
211	2	4	5	5	2	4	4	26
212	4	5	4	4	4	3	4	28
213	5	5	5	5	5	4	5	34
214	3	5	4	4	4	5	5	30
215	2	4	5	5	2	4	4	26
216	4	4	1	1	2	3	5	20
217	5	4	4	4	5	4	4	30
218	1	4	1	1	1	4	5	17
219	4	5	4	4	4	5	5	31
220	2	5	5	5	2	4	4	27
221	3	4	4	4	3	5	3	26
222	4	5	5	5	4	4	4	31
223	4	4	4	4	4	5	4	29
224	5	4	4	4	5	4	5	31
225	3	3	4	4	2	4	4	24
226	4	5	4	4	4	5	4	30
227	4	5	4	4	5	4	4	30
228	2	4	5	5	2	5	4	27
229	4	4	5	5	3	5	5	31
230	4	1	4	4	4	5	5	27
231	4	5	4	4	4	4	4	29
232	5	4	4	4	5	4	4	30
233	4	3	3	3	4	3	4	24
234	4	4	5	5	5	5	4	32
235	4	3	3	3	3	5	5	26
236	1	1	5	5	5	5	5	27
237	5	3	3	3	5	3	5	27
238	4	5	4	4	5	5	4	31

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
239	4	5	5	5	5	5	5	34
240	4	4	5	5	4	4	4	30
241	2	4	4	4	2	4	4	24
242	4	5	5	5	4	4	4	31
243	5	5	5	5	4	5	4	33
244	5	5	4	4	5	4	5	32
245	1	4	5	5	2	5	4	26
246	2	5	5	5	2	5	4	28
247	4	4	5	5	4	5	4	31
248	4	4	4	4	4	5	4	29
249	4	5	4	4	5	5	4	31
250	2	4	5	5	2	4	4	26
251	2	4	4	4	2	3	5	24
252	4	5	4	4	4	5	4	30
253	4	4	4	4	4	5	5	30
254	2	5	4	4	4	4	4	27
255	4	4	4	4	2	5	4	27
256	3	5	4	4	3	4	5	28
257	2	5	5	5	2	4	4	27
258	2	4	4	4	2	5	4	25
259	2	5	4	4	1	4	4	24
260	1	5	4	4	4	4	5	27
261	4	4	4	4	5	5	4	30
262	1	4	5	5	4	5	4	28
263	2	4	4	4	2	4	5	25
264	4	4	4	4	5	2	4	27
265	2	1	2	2	4	2	5	18
266	3	4	3	4	3	5	4	26
267	3	4	4	4	4	5	4	28
268	2	5	3	4	5	4	5	28
269	4	3	4	4	3	4	5	27
270	2	4	2	4	4	4	5	25
271	4	5	3	4	5	5	5	31
272	4	5	5	3	3	5	4	29
273	5	5	3	4	5	5	5	32
274	3	5	5	5	5	4	4	31
275	5	5	4	4	3	4	4	29
276	3	5	4	5	4	4	4	29
277	4	5	1	4	4	4	4	26
278	4	2	5	4	4	4	5	28

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
279	3	5	3	2	3	2	4	22
280	5	4	5	5	5	4	4	32
281	5	4	5	5	5	5	4	33
282	2	5	5	5	2	4	4	27
283	2	5	5	5	2	5	4	28
284	4	4	4	4	5	4	5	30
285	4	5	4	4	5	5	4	31
286	3	5	4	4	1	3	4	24
287	3	5	4	4	3	5	4	28
288	3	4	2	2	3	5	5	24
289	4	2	4	4	3	4	4	25
290	1	1	4	4	1	2	4	17
291	4	4	5	5	2	3	4	27
292	3	4	4	4	2	4	3	24
293	4	5	4	4	5	4	5	31
294	4	4	5	5	5	4	4	31
295	3	4	4	4	5	4	4	28
296	4	4	4	4	4	4	2	26
297	3	4	4	4	3	3	5	26
298	3	5	4	4	3	4	4	27
299	5	5	5	5	3	5	4	32
300	4	4	5	5	4	4	4	30
301	4	2	5	5	5	2	4	27
302	2	4	5	5	4	4	4	28
303	2	5	4	4	4	4	5	28
304	3	4	5	5	2	5	5	29
305	2	4	4	4	1	5	4	24
306	2	2	2	2	1	2	4	15
307	5	5	4	4	5	5	5	33
308	5	4	5	5	5	5	5	34
309	4	3	5	5	5	5	5	32
310	2	4	5	5	4	4	5	29
311	5	4	5	5	5	4	4	32
312	5	4	5	5	4	4	4	31
313	2	4	4	4	4	4	5	27
314	4	5	4	4	4	3	4	28
315	5	5	4	4	4	4	5	31
316	5	3	5	5	5	4	5	32
317	1	4	4	4	1	4	3	21
318	2	4	5	5	2	4	4	26

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
319	4	4	5	5	4	4	4	30
320	4	4	4	5	4	4	5	30
321	4	4	4	3	4	4	5	28
322	5	5	3	4	3	3	5	28
323	4	4	4	3	5	4	4	28
324	4	4	5	4	5	4	5	31
325	3	4	3	4	4	4	4	26
326	3	3	4	5	4	5	4	28
327	3	4	5	4	4	4	4	28
328	5	5	4	4	5	5	4	32
329	4	3	5	5	4	5	5	31
330	4	5	5	5	4	5	4	32
331	2	5	4	4	2	4	5	26
332	1	4	4	4	1	5	4	23
333	5	4	4	4	4	5	4	30
334	5	5	5	5	5	5	4	34
335	5	4	5	5	5	4	5	33
336	4	4	5	5	3	4	4	29
337	3	4	5	5	4	4	5	30
338	4	4	5	5	4	4	4	30
339	2	4	2	2	2	3	5	20
340	3	4	5	5	3	3	5	28
341	2	4	4	4	2	4	5	25
342	4	4	5	5	4	4	5	31
343	5	5	5	5	5	4	4	33
344	3	4	5	5	5	4	5	31
345	3	4	5	5	5	4	4	30
346	4	3	4	4	4	5	4	28
347	5	5	5	5	5	4	3	32
348	4	5	5	5	4	4	4	31
349	4	5	5	5	5	5	5	34
350	5	5	5	5	5	5	5	35
351	4	4	5	5	4	4	5	31
352	5	5	5	5	5	4	4	33
353	5	5	5	5	5	5	4	34
354	5	5	5	5	5	5	4	34
355	5	5	5	5	5	4	4	33
356	5	5	5	5	5	5	5	35
357	1	5	5	5	4	3	5	28
358	4	4	5	5	2	4	4	28

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
359	3	5	5	5	3	5	5	31
360	4	5	4	4	5	5	5	32
361	2	4	5	5	3	4	2	25
362	5	5	5	5	5	4	4	33
363	5	4	5	5	5	4	4	32
364	2	5	5	5	3	4	5	29
365	4	4	4	4	4	3	4	27
366	5	4	4	5	5	4	5	32
367	4	5	4	4	5	4	4	30
368	4	4	5	4	4	4	5	30
369	4	4	5	5	5	5	4	32
370	4	4	4	4	5	4	4	29
371	3	4	5	4	2	5	4	27
372	3	4	5	4	5	5	4	30
373	4	4	5	4	5	5	5	32
374	4	3	4	4	5	5	5	30
375	4	4	5	4	4	3	5	29
376	4	4	4	3	3	5	4	27
377	2	4	5	4	4	5	4	28
378	2	4	5	4	3	5	4	27
379	1	4	5	4	2	5	5	26
380	4	2	5	4	4	5	5	29
381	4	5	4	4	2	5	4	28
382	5	5	5	2	4	4	4	29
383	4	5	5	5	5	4	4	32
384	2	4	5	5	3	5	5	29
385	1	5	5	5	3	5	5	29
386	1	4	3	4	1	5	1	19
387	3	1	1	1	3	1	3	13
388	5	4	4	4	4	3	5	29
389	1	3	3	3	1	3	5	19
390	3	4	4	4	3	4	4	26
391	3	2	1	2	2	4	4	18
392	5	5	5	5	5	5	5	35
393	5	5	5	5	5	5	5	35
394	5	5	5	5	5	5	5	35

4. Tabel Tabulasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
1	5	5	5	1	1	4	1	22
2	1	5	1	4	3	1	3	18
3	4	4	4	4	5	4	5	30
4	3	5	3	1	1	3	5	21
5	4	3	4	5	5	4	4	29
6	2	4	2	4	4	2	4	22
7	3	5	3	5	5	3	5	29
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	4	5	4	5	5	4	5	32
10	5	5	5	4	5	5	5	34
11	4	5	4	5	5	4	5	32
12	4	5	4	5	5	5	4	32
13	1	5	1	3	2	3	4	19
14	5	2	5	5	5	4	4	30
15	3	5	3	5	5	2	5	28
16	5	4	5	5	4	5	3	31
17	4	4	4	3	3	5	3	26
18	5	1	5	4	4	3	5	27
19	5	5	4	5	5	3	5	32
20	5	5	5	5	4	4	4	32
21	5	4	4	4	4	4	4	29
22	5	5	4	4	2	4	4	28
23	5	4	4	4	3	5	5	30
24	5	5	4	5	5	5	5	34
25	5	4	4	3	4	4	3	27
26	4	5	5	5	5	3	5	32
27	4	1	5	2	2	4	5	23
28	5	4	5	4	2	5	4	29
29	4	3	2	4	1	4	4	22
30	5	4	4	4	4	5	4	30
31	5	2	5	3	1	5	4	25
32	3	4	5	5	4	4	4	29
33	3	5	5	5	5	3	5	31
34	3	5	5	4	5	3	4	29
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	3	4	4	3	3	3	3	23
37	1	3	4	4	4	4	4	24
38	5	3	5	4	4	5	3	29

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	3	4	3	5	5	3	27
41	5	5	5	4	5	5	4	33
42	2	2	2	1	1	4	1	13
43	5	4	5	4	2	4	5	29
44	4	2	4	3	4	4	4	25
45	5	4	5	4	3	4	4	29
46	2	4	2	4	5	2	4	23
47	4	4	4	4	5	4	4	29
48	5	3	5	3	4	5	3	28
49	4	5	4	4	5	4	5	31
50	4	4	4	5	3	3	4	27
51	5	5	5	5	4	4	4	32
52	5	4	5	4	4	5	4	31
53	3	4	3	5	3	4	4	26
54	5	5	5	4	5	5	4	33
55	3	5	3	5	4	3	4	27
56	4	5	4	4	5	4	5	31
57	5	4	5	5	5	5	5	34
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	2	4	5	2	4	4	25
60	4	5	4	5	4	4	5	31
61	5	4	5	3	5	4	4	30
62	4	4	4	5	5	5	4	31
63	5	3	5	4	5	4	4	30
64	4	4	4	4	3	2	4	25
65	1	4	1	4	4	3	5	22
66	3	5	3	5	4	4	4	28
67	4	4	4	4	4	2	5	27
68	4	4	4	5	5	4	5	31
69	5	2	5	4	4	5	4	29
70	3	5	3	5	5	3	5	29
71	5	2	5	3	1	5	5	26
72	2	4	2	4	4	4	4	24
73	5	4	5	4	4	5	4	31
74	5	5	5	3	4	5	1	28
75	1	4	1	4	4	4	4	22
76	4	2	4	5	4	4	5	28
77	4	5	4	5	4	3	4	29
78	3	4	3	5	5	3	5	28

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
79	5	4	5	4	5	4	4	31
80	3	3	3	4	4	3	4	24
81	5	4	5	5	4	3	4	30
82	4	5	4	4	5	2	5	29
83	3	4	3	5	4	2	4	25
84	5	2	5	5	4	4	5	30
85	5	5	5	4	4	3	4	30
86	4	5	4	5	5	5	4	32
87	4	4	4	4	4	2	4	26
88	4	4	4	4	4	2	4	26
89	5	5	5	5	5	4	5	34
90	4	4	4	4	5	4	4	29
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	5	4	5	5	5	4	4	32
93	4	3	4	4	4	5	4	28
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	2	4	2	5	5	3	4	25
96	4	5	4	5	5	4	5	32
97	5	5	5	3	4	5	4	31
98	5	4	5	4	5	4	4	31
99	4	5	4	5	4	4	5	31
100	5	5	5	5	4	5	5	34
101	2	4	2	4	2	2	4	20
102	5	4	5	4	3	4	3	28
103	5	4	5	4	4	4	4	30
104	4	4	4	4	5	5	4	30
105	4	1	4	1	1	4	1	16
106	4	5	4	5	5	4	5	32
107	4	4	4	4	5	4	4	29
108	5	4	5	4	4	5	4	31
109	4	4	4	5	4	5	4	30
110	5	4	5	5	5	4	5	33
111	5	5	5	5	5	5	4	34
112	5	4	5	5	4	5	4	32
113	4	4	4	3	4	5	3	27
114	4	4	4	4	4	5	4	29
115	5	3	5	4	5	4	4	30
116	4	3	4	4	5	5	4	29
117	4	4	4	5	5	4	4	30
118	4	5	4	5	5	4	5	32

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
119	5	3	5	4	4	4	4	29
120	4	4	4	4	5	4	4	29
121	4	4	4	5	4	4	4	29
122	4	4	4	5	4	5	5	31
123	4	4	4	4	5	4	4	29
124	4	4	4	4	5	4	4	29
125	4	5	4	4	5	4	5	31
126	5	5	5	5	4	5	5	34
127	4	3	4	4	5	5	4	29
128	5	4	5	4	4	4	4	30
129	4	5	4	5	5	5	5	33
130	4	5	4	5	5	5	4	32
131	5	5	5	5	4	4	4	32
132	4	4	4	4	3	4	5	28
133	2	4	2	5	4	4	4	25
134	4	4	4	3	3	4	3	25
135	1	3	1	4	4	5	3	21
136	1	4	1	5	4	4	4	23
137	4	4	4	5	4	5	4	30
138	4	5	4	5	5	4	5	32
139	4	4	4	3	3	5	4	27
140	4	1	4	4	5	5	5	28
141	5	4	5	4	4	5	4	31
142	2	4	2	5	5	5	4	27
143	4	4	4	4	4	4	4	28
144	4	5	4	4	5	4	5	31
145	5	5	5	5	4	4	5	33
146	4	5	4	4	3	4	3	27
147	4	4	4	4	4	4	4	28
148	5	4	5	4	4	4	4	30
149	5	4	5	4	4	4	4	30
150	5	4	5	4	4	5	4	31
151	3	5	3	5	5	4	4	29
152	4	2	4	5	5	5	5	30
153	2	4	2	4	4	4	4	24
154	4	5	4	5	4	4	4	30
155	4	4	4	5	4	5	5	31
156	1	4	1	5	4	1	4	20
157	5	4	5	4	5	5	3	31
158	4	4	4	5	5	4	5	31

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
159	4	4	4	5	5	4	4	30
160	5	5	5	5	5	5	5	35
161	4	1	4	1	1	4	1	16
162	3	5	3	5	2	3	5	26
163	4	3	4	3	5	5	5	29
164	4	1	4	5	5	5	5	29
165	3	3	3	4	4	4	4	25
166	5	5	5	3	1	5	3	27
167	5	5	5	5	5	4	5	34
168	5	4	5	4	4	5	4	31
169	5	4	5	4	4	4	4	30
170	5	2	5	4	4	5	5	30
171	4	5	4	4	5	4	5	31
172	4	4	4	4	4	5	5	30
173	5	5	5	5	5	5	5	35
174	5	4	5	4	4	5	5	32
175	4	5	4	4	5	4	5	31
176	5	4	5	4	4	5	4	31
177	3	5	3	5	4	4	4	28
178	4	4	4	5	4	4	4	29
179	4	5	4	5	5	4	4	31
180	3	4	3	4	4	3	4	25
181	2	4	2	4	4	5	4	25
182	3	4	3	4	5	5	4	28
183	4	5	4	5	5	4	4	31
184	4	4	4	5	4	5	5	31
185	4	5	4	4	5	4	4	30
186	5	4	5	5	4	4	4	31
187	4	4	4	5	5	5	5	32
188	4	5	4	4	1	5	5	28
189	3	4	3	5	4	4	5	28
190	2	5	2	4	5	2	5	25
191	1	4	1	4	5	1	4	20
192	5	4	5	4	4	5	4	31
193	4	4	4	4	5	5	5	31
194	4	5	4	5	4	4	5	31
195	4	4	4	4	4	3	4	27
196	4	5	4	4	5	4	4	30
197	5	4	5	4	4	5	4	31
198	4	5	4	4	5	4	4	30

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
199	4	4	4	4	4	3	5	28
200	5	4	5	4	5	5	5	33
201	5	4	5	5	5	5	5	34
202	5	4	5	4	4	4	3	29
203	5	5	5	3	3	5	3	29
204	5	4	5	5	5	5	5	34
205	4	5	4	4	4	5	5	31
206	4	5	4	4	5	4	4	30
207	4	5	4	3	4	3	3	26
208	3	4	3	4	5	4	4	27
209	4	4	4	4	4	4	4	28
210	4	5	4	5	5	4	5	32
211	4	2	4	4	4	5	4	27
212	5	5	5	4	5	4	4	32
213	5	5	5	5	5	5	5	35
214	5	4	5	4	5	4	5	32
215	4	4	4	5	4	5	4	30
216	4	3	4	5	5	1	5	27
217	4	5	4	5	4	4	4	30
218	4	2	4	4	5	1	5	25
219	5	4	5	4	5	4	5	32
220	5	4	5	5	5	5	4	33
221	4	4	4	4	4	4	3	27
222	5	4	5	4	5	5	4	32
223	4	4	4	4	4	4	4	28
224	4	5	4	4	5	4	5	31
225	3	5	3	5	4	4	4	28
226	5	4	5	5	4	4	4	31
227	5	5	5	5	5	4	4	33
228	4	4	4	4	5	5	4	30
229	4	4	4	5	5	5	5	32
230	1	5	1	5	4	4	5	25
231	5	5	5	5	4	4	4	32
232	4	4	4	5	4	4	4	29
233	3	4	3	5	5	3	4	27
234	4	5	4	5	4	5	4	31
235	3	4	3	4	5	3	5	27
236	1	5	1	5	4	5	5	26
237	3	5	3	4	5	3	5	28
238	5	4	5	4	5	4	4	31

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
239	5	5	5	5	5	5	5	35
240	4	5	4	4	5	5	4	31
241	4	4	4	5	4	4	4	29
242	5	4	5	5	4	5	4	32
243	5	5	5	5	5	5	4	34
244	5	5	5	5	4	4	5	33
245	4	5	4	5	5	5	4	32
246	5	5	5	4	5	5	4	33
247	4	5	4	4	5	5	4	31
248	4	5	4	5	5	4	4	31
249	5	4	5	5	4	4	4	31
250	4	4	4	5	5	5	4	31
251	4	5	4	4	4	4	5	30
252	5	4	5	5	5	4	4	32
253	4	5	4	5	4	4	5	31
254	5	4	5	4	5	4	4	31
255	4	5	4	4	4	4	4	29
256	5	5	5	4	4	4	5	32
257	5	4	5	5	4	5	4	32
258	4	4	4	5	4	4	4	29
259	5	5	5	2	2	4	4	27
260	5	1	5	5	4	4	5	29
261	4	3	4	4	5	4	4	28
262	4	2	4	5	5	5	4	29
263	4	5	4	4	5	4	5	31
264	4	4	4	5	4	4	4	29
265	1	4	1	5	5	2	5	23
266	5	5	5	5	5	4	4	33
267	4	4	4	5	3	4	4	28
268	5	2	5	4	5	4	5	30
269	4	5	4	5	5	4	5	32
270	4	5	4	5	4	4	5	31
271	4	4	4	4	4	4	5	29
272	4	4	4	4	4	3	4	27
273	4	4	4	4	4	4	5	29
274	4	5	4	5	5	5	4	32
275	4	4	4	5	4	4	4	29
276	5	4	5	5	4	5	4	32
277	5	4	5	5	5	4	4	32
278	5	5	5	4	4	4	5	32

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
279	4	4	4	4	5	2	4	27
280	4	5	4	4	4	5	4	30
281	4	5	4	4	5	5	4	31
282	5	5	5	5	4	5	4	33
283	5	4	5	4	4	5	4	31
284	4	4	4	4	5	4	5	30
285	5	4	5	5	4	4	4	31
286	5	3	5	5	4	4	4	30
287	5	4	5	5	5	4	4	32
288	4	5	4	4	5	2	5	29
289	2	4	2	4	4	4	4	24
290	1	4	1	5	5	4	4	24
291	4	4	4	4	5	5	4	30
292	4	5	4	5	2	4	3	27
293	5	4	5	5	4	4	5	32
294	4	4	4	5	4	5	4	30
295	4	5	4	4	4	4	4	29
296	4	4	4	5	4	4	2	27
297	4	1	4	4	4	4	5	26
298	5	2	5	5	5	4	4	30
299	5	2	5	4	5	5	4	30
300	4	3	4	4	4	5	4	28
301	2	4	2	5	4	5	4	26
302	4	5	4	5	5	5	4	32
303	5	3	5	4	5	4	5	31
304	4	4	4	5	5	5	5	32
305	4	4	4	4	4	4	4	28
306	2	4	2	4	4	2	4	22
307	5	5	5	5	5	4	5	34
308	4	5	4	5	5	5	5	33
309	3	2	3	4	5	5	5	27
310	4	4	4	4	5	5	5	31
311	4	4	4	4	5	5	4	30
312	4	4	4	5	5	5	4	31
313	4	5	4	5	4	4	5	31
314	5	5	5	5	5	4	4	33
315	5	4	5	4	4	4	5	31
316	3	3	3	4	3	5	5	26
317	4	3	4	4	1	4	3	23
318	4	4	4	4	4	5	4	29

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
319	4	5	4	5	4	5	4	31
320	4	4	4	4	4	5	5	30
321	4	4	4	5	5	3	5	30
322	5	4	5	5	5	4	5	33
323	4	5	4	5	5	3	4	30
324	4	4	4	4	4	4	5	29
325	4	5	4	5	5	4	4	31
326	3	4	3	4	5	5	4	28
327	4	5	4	4	5	4	4	30
328	5	5	5	4	4	4	4	31
329	3	5	3	4	5	5	5	30
330	5	4	5	3	5	5	4	31
331	5	5	5	4	4	4	5	32
332	4	4	4	4	4	4	4	28
333	4	5	4	5	4	4	4	30
334	5	4	5	4	4	5	4	31
335	4	5	4	4	4	5	5	31
336	4	4	4	4	5	5	4	30
337	4	4	4	4	4	5	5	30
338	4	4	4	4	5	5	4	30
339	4	4	4	5	5	2	5	29
340	4	4	4	4	5	5	5	31
341	4	4	4	5	4	4	5	30
342	4	3	4	5	4	5	5	30
343	4	5	4	4	5	5	4	31
344	4	4	4	4	5	5	5	31
345	4	4	4	5	5	5	4	31
346	3	4	3	4	4	4	4	26
347	1	5	1	5	4	5	3	24
348	5	5	5	5	4	5	4	33
349	5	4	5	5	4	5	5	33
350	5	5	5	5	5	5	5	35
351	4	4	4	4	5	5	5	31
352	4	5	4	5	5	5	4	32
353	5	2	5	5	4	5	4	30
354	4	4	4	5	5	5	4	31
355	5	4	5	5	5	5	4	33
356	4	5	4	4	5	5	5	32
357	5	5	5	4	4	5	5	33
358	4	4	4	4	4	5	4	29

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
359	5	4	5	5	4	5	5	33
360	5	5	5	5	4	4	5	33
361	4	1	4	1	1	5	2	18
362	4	5	4	3	4	5	4	29
363	4	2	4	5	4	5	4	28
364	4	4	5	4	4	5	5	31
365	4	4	5	5	5	4	4	31
366	4	4	4	4	4	4	4	28
367	3	4	5	4	5	4	5	30
368	3	4	5	4	5	4	5	30
369	4	4	5	4	5	5	4	31
370	4	3	4	4	5	5	4	29
371	4	4	5	4	3	5	4	29
372	4	4	4	3	5	4	2	26
373	2	4	5	4	5	4	5	29
374	2	4	5	4	5	4	4	28
375	1	4	5	4	5	5	2	26
376	4	2	5	4	5	5	5	30
377	5	5	5	5	5	5	5	35
378	5	5	5	5	5	5	5	35
379	5	5	5	5	5	5	5	35
380	5	5	5	5	5	5	5	35
381	5	5	5	5	5	5	5	35
382	5	4	5	4	4	2	3	27
383	5	4	5	5	5	5	4	33
384	4	4	4	4	3	5	5	29
385	5	4	5	4	5	5	5	33
386	5	5	5	1	1	4	1	22
387	1	5	1	4	3	1	3	18
388	4	4	4	4	4	3	3	26
389	3	5	3	1	1	3	5	21
390	4	3	4	5	5	4	4	29
391	2	4	2	4	4	2	4	22
392	5	5	5	5	5	5	5	35
393	5	5	5	5	5	5	5	35
394	5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran 4-Tabel Hasil Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Fitur keamanan Biometrik (X_1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Fitur Keamanan Biometrik
X1.1	Pearson Correlation	1	.104*	.270**	.103*	.103*	-0,006	.444**
	Sig. (2-tailed)		0,039	0,000	0,042	0,042	0,907	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
X1.2	Pearson Correlation	.104*	1	0,075	.999**	.993**	.423**	.882**
	Sig. (2-tailed)	0,039		0,136	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
X1.3	Pearson Correlation	.270**	0,075	1	0,078	0,067	0,004	.379**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,136		0,124	0,188	0,943	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
X1.4	Pearson Correlation	.103*	.999**	0,078	1	.995**	.425**	.883**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,000	0,124		0,000	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
X1.5	Pearson Correlation	.103*	.993**	0,067	.995**	1	.428**	.880**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,000	0,188	0,000		0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
X1.6	Pearson Correlation	-0,006	.423**	0,004	.425**	.428**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	0,907	0,000	0,943	0,000	0,000		0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394
Fitur Keamanan Biometrik	Pearson Correlation	.444**	.882**	.379**	.883**	.880**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	394	394	394	394	394	394	394
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

2. Uji Validitas Variabel Jaminan (X₂)

Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Jaminan
X2.1	Pearson Correlation	1	.540**	0,093	-0,009	.404**	1.000**	.534**	.785**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,065	0,853	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.2	Pearson Correlation	.540**	1	0,031	-0,045	.413**	.540**	.998**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,545	0,377	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.3	Pearson Correlation	0,093	0,031	1	.482**	0,076	0,093	0,024	.458**
	Sig. (2-tailed)	0,065	0,545		0,000	0,131	0,065	0,639	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.4	Pearson Correlation	-0,009	-0,045	.482**	1	-0,002	-0,009	-0,053	.351**
	Sig. (2-tailed)	0,853	0,377	0,000		0,974	0,853	0,294	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.5	Pearson Correlation	.404**	.413**	0,076	-0,002	1	.404**	.406**	.579**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,131	0,974		0,000	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.6	Pearson Correlation	1.000**	.540**	0,093	-0,009	.404**	1	.534**	.785**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,065	0,853	0,000		0,000	0,000

	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X2.7	Pearson Correlation	.534**	.998**	0,024	-0,053	.406**	.534**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,639	0,294	0,000	0,000		0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Jaminan	Pearson Correlation	.785**	.750**	.458**	.351**	.579**	.785**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

3. Uji Validitas Variabel Kredibilitas (X₃)

Correlations									
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Kredibilitas
X3.1	Pearson Correlation	1	.168**	.111*	.124*	.620**	0,079	.154**	.614**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,028	0,014	0,000	0,116	0,002	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.2	Pearson Correlation	.168**	1	.403**	.407**	.148**	.424**	0,095	.620**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,000	0,000	0,003	0,000	0,061	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.3	Pearson Correlation	.111*	.403**	1	.793**	.179**	.449**	0,073	.685**
	Sig. (2-tailed)	0,028	0,000		0,000	0,000	0,000	0,149	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.4	Pearson Correlation	.124*	.407**	.793**	1	.184**	.448**	0,046	.686**
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,000	0,000		0,000	0,000	0,362	0,000

	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.5	Pearson Correlation	.620**	.148**	.179**	.184**	1	0,095	.172**	.642**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,000	0,000		0,058	0,001	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.6	Pearson Correlation	0,079	.424**	.449**	.448**	0,095	1	0,035	.573**
	Sig. (2-tailed)	0,116	0,000	0,000	0,000	0,058		0,490	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
X3.7	Pearson Correlation	.154**	0,095	0,073	0,046	.172**	0,035	1	.325**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,061	0,149	0,362	0,001	0,490		0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Kredibilitas	Pearson Correlation	.614**	.620**	.685**	.686**	.642**	.573**	.325**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

4. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	0,000	.892**	0,045	0,057	.387**	0,076	.674**
	Sig. (2-tailed)		0,999	0,000	0,378	0,258	0,000	0,132	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y2	Pearson Correlation	0,000	1	-0,020	.246**	.191**	-0,048	.149**	.386**
	Sig. (2-tailed)	0,999		0,699	0,000	0,000	0,338	0,003	0,000

	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y3	Pearson Correlation	.892**	-0,020	1	0,029	.114*	.387**	0,066	.678**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,699		0,564	0,024	0,000	0,188	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y4	Pearson Correlation	0,045	.246**	0,029	1	.508**	0,042	.437**	.553**
	Sig. (2-tailed)	0,378	0,000	0,564		0,000	0,401	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y5	Pearson Correlation	0,057	.191**	.114*	.508**	1	0,085	.379**	.586**
	Sig. (2-tailed)	0,258	0,000	0,024	0,000		0,093	0,000	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y6	Pearson Correlation	.387**	-0,048	.387**	0,042	0,085	1	0,014	.495**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,338	0,000	0,401	0,093		0,787	0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Y7	Pearson Correlation	0,076	.149**	0,066	.437**	.379**	0,014	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	0,132	0,003	0,188	0,000	0,000	0,787		0,000
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.674**	.386**	.678**	.553**	.586**	.495**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	394	394	394	394	394	394	394	394
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Lampiran 5 – Hasil Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Fitur Keamanan Biometrik (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,740	6

2. Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,738	7

3. Uji Reliabilitas Variabel Kredibilitas (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,695	7

4. Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,625	7

Lampiran 6 – Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biometrik	394	10,00	30,00	24,2132	3,93913
Jaminan	394	12,00	35,00	29,8452	3,60645
Kredibilitas	394	13,00	35,00	27,8959	4,04514
Kepuasan	394	13,00	35,00	29,3147	3,45490
Valid N (listwise)	394				

Lampiran 7 – Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		394
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,62848056
Most Extreme Differences	Absolute	0,038
	Positive	0,029
	Negative	-0,038
Test Statistic		0,038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,369	0,743		3,187	0,002		
	Fitur Keamanan Biometrik	0,310	0,026	0,353	12,000	0,000	0,658	1,519
	Jaminan	0,497	0,028	0,518	18,036	0,000	0,690	1,450
	Kredibilitas	0,166	0,026	0,194	6,371	0,000	0,613	1,632

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,745	0,466		3,741	0,000
	Fitur Keamanan Biometrik	-0,003	0,016	-0,011	-0,181	0,857
	Jaminan	-0,013	0,017	-0,047	-0,780	0,436
	Kredibilitas	0,000	0,016	-0,001	-0,014	0,989

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 8 – Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,369	0,743		3,187	0,002
	Fitur Keamanan Biometrik	0,310	0,026	0,353	12,000	0,000
	Jaminan	0,497	0,028	0,518	18,036	0,000
	Kredibilitas	0,166	0,026	0,194	6,371	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 9 – Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,369	0,743		3,187	0,002
	Fitur Keamanan Biometrik	0,310	0,026	0,353	12,000	0,000
	Jaminan	0,497	0,028	0,518	18,036	0,000
	Kredibilitas	0,166	0,026	0,194	6,371	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	3648,759	3	1216,253	455,125	.000 ^b
	Residual	1042,216	390	2,672		
	Total	4690,975	393			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kredibilitas, Jaminan, Fitur Keamanan Biometrik						

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	0,778	0,776	1,635
a. Predictors: (Constant), Kredibilitas, Jaminan, Fitur Keamanan Biometrik				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Lampiran 10 – Dokumentasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Siti Maulida Ma'lufah
NIM : 214110202146
Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 29 Maret 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Darto
Nama Ibu : Toisun
Alamat : Jl. Bobosan no 28 Karangjambu Purwokerto Utara
No HP : 083107407419
Email : maulidamlfh@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : Maarif Nu Margaayu
SMP/MTS : MTS Nu Mifahul Ulum Margasari
SMA/SMK : SMAN 1 Balapulang
Perguruan Tinggi : UIN Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Islamic Bank in Laboratory FEBI UIN Saizu Purwokerto, Back Office
2. Kelompok Studi Pasar Modal, Public Relation
3. Komunitas Marketing Perbankan Syariah, Wacana Keilmuan

D. Pengalaman Kerja/Magang

1. PT Bank Syariah Indonesia KCP BSI Karangobar
2. Tim Salur Banyumas
3. Staff IBIL UIN Saizu Purwokerto

Purwokerto, 11 Juni 2025



Siti Maulida Ma'lufah
21411020246