



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Nasabah BSI Jakarta)**

SKRIPSI

Disusun Oleh :
Endah Putria Dewi Yati
21102001

UNIVERSITAS TRILOGI
Program Studi Akuntansi
Jakarta
2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Nasabah BSI Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh :

Endah Putria Dewi Yati

21102001

UNIVERSITAS TRILOGI

Program Studi Akuntansi

Jakarta

2025



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Hana Ibtihal
NIM	:	18116004
Jenjang Pendidikan	:	Strata-I
Program Studi	:	Akuntansi
Judul	:	Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi dengan Menggunakan Metode <i>Full costing</i> untuk Menetapkan Harga Jual Produk (Studi Kasus: PT. Wijaya Agung Utama)
Tanggal Sidang	:	21 Agustus 2025

Disetujui Oleh:

(Ludwina Harahap, SE., MS.Ak. CertIPSAS)

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

(Dr. Aty Herawati)

Dekan Fakultas

Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora

Diketahui Oleh:

(Sri Opti, S.E.Ak., M.M., CA., CertIPSAS)

Ketua Program Studi Akuntansi



LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Pada hari, Kamis, 21 Agustus 2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tugas Akhir dengan topik penelitian: “Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full Costing Untuk Menetapkan Harga Jual Produk ” untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Hana Ibtihal
NIM : 18116004
Program Studi : Akuntansi

telah dinyatakan .LULUS . oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Khoirina Farina, S.E., MS.Ak.	- Ketua Sidang	
2. Ludwina Harahap, SE., MS., Ak., CertIPASAS	- Dosen Pembimbing	



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarsime (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 14 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



(Hana Ibtihal)

NIM : 1811600

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah Jakarta. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh tingginya pertumbuhan penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, namun masih adanya keluhan pengguna terkait kualitas layanan, gangguan teknis, dan isu keamanan data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah aktif BSI *Mobile*. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi BSI dalam pengembangan layanan perbankan digital.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, ease of use, and security on customer satisfaction in the use of Bank Syariah Indonesia (BSI)'s mobile banking services in the Jakarta area. The background of this research is based on the significant growth in the use of the BSI Mobile application, despite ongoing user complaints regarding service quality, technical disruptions, and data security issues. This research employs a quantitative method with a survey approach, collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents who are active users of BSI Mobile. The data were through SmartPLS 4.0 software. The results show that the three independent variables service quality, ease of use, and security have a positive influence on customer satisfaction.. This study is expected to serve as an evaluation and strategic consideration for BSI in the development of its digital banking services.

Keywords: *Service Quality, Ease of Use, Security, Customer Satisfaction, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)” dengan lancar dan tepat waktu, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, universitas Trilogi.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kekuatan, dan kesehatan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, atas kasih sayang, doa, motivasi, dan dukungan moral maupun materiil yang tak pernah henti.
3. Bapak Prof. Dr. Pramono Hari Adi, MS., selaku Rektor Universitas Trilogi.
4. Ibu Dr. Aty Herawati. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Humaniora Universitas Trilogi.
5. Ibu Sri Opti, S.E.Ak., M.M.,CA., CertIPSAS. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Humaniora Universitas Trilogi.
6. Ibu Husnul Khotimah, S.E.,MS.Ak., CertIPSAS. Selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, dan kritik yang sangat berarti selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Muyassaroh, S.E.Ak., M.M., CA., CertIPSAS. Selaku Dosen Penguji skripsi dan Dosen Pengampu saya pada beberapa mata kuliah.
8. Seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat terbaik, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan yang berarti selama masa studi maupun penyusunan skripsi.

10. Responden dan pihak Bank Syariah Indonesia, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang penulis perlukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah dan pelayanan digital.

Penulis,

Endah Putria Dewi Yati



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2.2 Tinjauan Literatur	12
2.2.1 Kepuasan Nasabah	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Kemudahan.....	16
2.2.4 Keamanan	18
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Hipotesis Penelitian	23

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	23
2.4.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.1 Jenis Data.....	25
3.2.2 Sumber Data	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4.1 Populasi Penelitian.....	26
3.4.2 Sampel Penelitian.....	26
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	27
3.6 Metode Analisis Data.....	32
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2 Temuan Hasil Penelitian	39
4.3 Temuan Hasil Deskriptif	42
4.4 Perancangan <i>Outer Model</i>	43
4.5 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	44
4.5.1 Hasil <i>Convergent Validity</i>	44
4.5.2 Nilai <i>Average Varians Extracted (AVE)</i>	45
4.5.3 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.6 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.6.1 Hasil <i>R-Square</i>	48
4.6.2 Hasil <i>Q-Square</i>	48

4.7 Hasil Uji F	49
4.9 Pembahasan Penelitian.....	52
BAB V.....	56
PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 4. 1	Visi Misi Bank Syariah Indonesia.....	38
Tabel 4. 2	Berdasarkan Domisili	39
Tabel 4. 3	Usia Responden.....	40
Tabel 4. 4	Pekerjaan Responden.....	40
Tabel 4. 5	Penggunaan M-Banking BSI	41
Tabel 4. 6	Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 7	Hasil Loading Factor	44
Tabel 4. 8	Pengujian Average Varians Extracted (AVE)	45
Tabel 4. 9	Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4. 10	Uji R Square.....	48
Tabel 4. 11	Uji Q Square.....	48
Tabel 4. 12	Uji F	49
Tabel 4. 13	Output Path Koefisien	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia	38
Gambar 4. 2 Model Struktural Outer Model	43
Gambar 4. 3 Model Struktural Inner Model.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: FORMULIR KUESIONER.....	64
LAMPIRAN 2 : DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN	71
LAMPIRAN 3 : HASIL OUTPUT	86

