



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KEAMANAN DAN KEANDALAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN E-
COMMERCE PT. BSI KC PEKANBARU ARIFIN
AHMAD PADA TENAGA KEPENDIDIKAN
UIN SUSKA RIAU TAHUN 2023**

TESIS

Dijadikan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Ekonomi Syariah (M.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah



UIN SUSKA RIAU

Oleh
SUPRIADI
NIM : 22190314884

**PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2023 M / 1444 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA

كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 Po.BOX. 1004
Phone & Fax (0761) 858832. Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id>. Email : pasca@uin-suska.ac.id.

Lembaran Pengesahan

Nama	: Supriadi
Nomor Induk Mahasiswa	: 22190314884
Gelar Akademik	: M.E.(Magister Ekonomi)
Judul	: Pengaruh Keamanan dan Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah Tentang Pelayanan E-Commerce PT.BSI KC. Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023

Tim Penguji

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA
Ketua / Penguji I

Dr. Hj. Zaitun, M.Ag.
Sekretaris / Penguji II

Dr. Mahyarni, S.E.,MM.
Penguji III

Dr. Trian Zuhadi, SE., M.Ec.
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan : 26 Juni 2023



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023**

Nama : Supriadi
NIM : 22190314884
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 08 Juni 2023
Pembimbing I,

Dr. Trian Zuhadi, SE, M.Ec
NIP.197602112007101002

Tanggal: 08 Juni 2023
Pembimbing II,

Dr. Mulya Sosiadi, SE, MM
NIP. 1976030620071011004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Trian Zuhadi, SE, M.Ec
NIP.197602112007101002





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dr. Trian Zulhadi, SE, M.Ec
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS
Perihal: Tesis Saudara
Supriadi

Kepada Yth:
Direktur Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di –
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama	: Supriadi
NIM	: 22190314884
Prodi	: Ekonomi Syari'ah
Konsentrasi	: Ekonomi Syari'ah
Judul tesis	: Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 6 Juni 2023
Pembimbing I,

Dr. Trian Zulhadi, SE, M.Ec
NIP.197602112007101002





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dr. Mulya Sosiadi. SE. MM
 DOSEN PASCASARJANA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS
 Perihal: Tesis Saudara
 Supriadi

Kepada Yth:
Direktur Pascasarjana
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Di –
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama	: Supriadi
NIM	: 22190314884
Prodi	: Ekonomi Syari'ah
Konsentrasi	: Ekonomi Syari'ah
Judul tesis	: Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 6 Juni 2023
 Pembimbing II,

Dr. Mulya Sosiadi. SE. MM
 NIP. 1976030620071011004

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Supriadi
NIM : 22190314884
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Konsentrasi : Ekonomi Syari'ah
Judul tesis : **Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Tesis dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tesis saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tesis saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa Paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 6 Juni 2023



Supriadi
NIM. 22190314884

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah memberikan taufik dan Hidayah-Nya serta kemampuan untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Salawat dan salam tertuju kepada Rasulullah Shallallahu alaihi wasallam yang telah berjasa mengantarkan umat ke jalan yang benar dan di ridhoi Allah.

Atas rahmat Allah Subhana Wa Ta'ala, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : **“Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Pada Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023.** Tesis ini merupakan tugas akhir dalam menempuh pendidikan pada program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.

Dalam penyusunan Tesis ini, sangat membutuhkan waktu, tenaga, pikiran serta do'a. Penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tesis ini tanpa pertolongan Allah Subhana Wa Ta'ala dan dukungan semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Istriku tercinta Rahmawati, S.pi, ME, yang telah memberikan semangat penuh dalam menyelesaikan program pendidikan program Magister Ekonomi (M.E), serta kepada anak-anaku tersayang M. Rafi Nur Alam, Raffa Ahnaf Radeya, M. Rafka Sholahuddin, terimakasih banyak karena sudah memberikan dukungan buat ayah menyelesaikan kuliah.
2. Yang tersayang mama (Emi Sumarni) yang senantiasa memberikan do'a tiada putus dan tulus untuk kebaikan anak-anaknya di dunia dan akhirat; Ayah (alm. Budi Raharjo) yang sangat mendukung penulis dalam menempuh pendidikan..

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3. Yang terkasih buat nenek Asnah dan kakek Odir terimakasih banyak yang selalu memberikan semangat dalam menjalani kehidupan.
4. Terimakasih Abah H. Masnur dan Amak Rosmaniar atas dukungan penuh dalam menyelesaikan pendidikan ini
5. Yang tersayang adik-adiku yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
6. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. khairunas, MA, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
7. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
8. Yang terhormat Bapak Dr. Trian Zulhadi, SE, M.Ec selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
9. Yang terhormat Bapak Dr. Dr. Trian Zulhadi, SE, M.Ec. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Mulya Sosiadi SE, MM selaku pembimbing II tesis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
10. Yang terhormat Ibu Dr. Zaitun, M.Ag, selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau- Pekanbaru.
11. Terimakasih kepada Seluruh Dosen-Dosen serta Staf-staf Pps dan Ekonomi Syariah UIN Suska Riau serta Staf Perpustakaan.
12. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2021 yang selalu saling mendukung sejak awal kuliah sampai dengan sekarang.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, kiranya menjadi amal saleh disisi Allah dan diberikan imbalan yang berlipat ganda.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Akhirnya kepada Allah jualah segala kemuliaan dan kebesaran, marilah kita selalu berserah diri kepada-Nya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pemikiran pendidikan Islam di masa kini dan mendatang serta pembaca sekalian, Aamiin yaa rabbal allamiin.

Pekanbaru, 6 Juni 2023

Supriadi



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
NOTA DINAS PEMBIMBING I	
NOTA DINAS PEMBIMBING II	
PERSETUJUAN KETUA PRODI	
PENGESAHAN PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK 3 BAHASA.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Batasan Masalah	9
3. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORETIS	
A. KerangkaTeori	13
1. Konsep tentang Kepuasan	13
2. Konsep tentang Keamanan	19
3. Konsep tentang Keandalan	25
4. Konsep tentang E-Comerce.....	27
5. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	33
B. Kerangka Berfikir Penelitian	35
1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	37
2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah.....	38
3. Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah	37
C. Tinjauan Penelitian yang Relevan	40
D. Konsep Operasional	43
E. Hipotesis Penelitian	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Subyek dan Obyek Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	49
F. Teknik Analisa Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum Penelitian	61
1. IAIN SUSQA	61
2. UIN SUSKA	62
B. Temuan Khusus Penelitian	66
1. Deskripsi Data	66
2. Analisis Data	92
3. Uji Hipotesis.....	102
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
D. Keterbatasan Penelitian	119

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	122
B. Saran-saran	123

DAFTAR KEPUSTAKAAN	126
---------------------------------	------------

LAMIRAN-LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel X_1	51
Tabel 3.2	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel X_2	52
Tabel 3.3	Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Y	53
Tabel 3.4	Kriteria Indeks Reliabilitas.....	54
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	55
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	55
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	56
Tabel 4.1	Daftar Pimpinan Universitas Islam Negeri Riau.....	66
Tabel 4.2	Merasa Aman Bertransaksi Di BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.....	67
Tabel 4.3	Para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau merasa lebih mudah bertransaksi dengan BSI Mobile	68
Tabel 4.4	Menggunakan BSI mobile dalam bertransaksi.....	69
Tabel 4.5	Mobile banking BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjamin para nasabah agar terhindar dari setiap penipuan.....	69
Tabel 4.6	Para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau Yakin Bahwa Mobile Banking BSI, tidak pernah Mengecewakan.....	70
Tabel 4.7	Mobile banking BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjaga ketat data para nasabahnya.....	71
Tabel 4.8	BSI tidak pernah menyalahgunakan data para nasabahnya	71
Tabel 4.9	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjamin kerahasiaan data para nasabahnya.....	72
Tabel 4.10	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad tidak pernah mengeluarkan data para nasabah kepada masyarakat luas.....	73
Tabel 4.11	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad mampu meyakinkan para nasabah tentang keamanan data nasabah	73
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Variabel X_1	74
Tabel 4.13	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki fasilitas E-Commerce yang sesuai dengan yang dijanjikan	76
Tabel 4.14	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Melayani seperti yang dijanjikan.....	77
Tabel 4.15	Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad selalu tanggap dalam menyelesaikan persoalan para pelanggan.....	77
Tabel 4.16	Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki kemauan yang kuat untuk melayani pelanggan.....	78
Tabel 4.17	Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Cepat Merespon Ketika Ada Pelanggan Datang	79
Tabel 4.18	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki kemauan untuk memenuhi layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	79



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

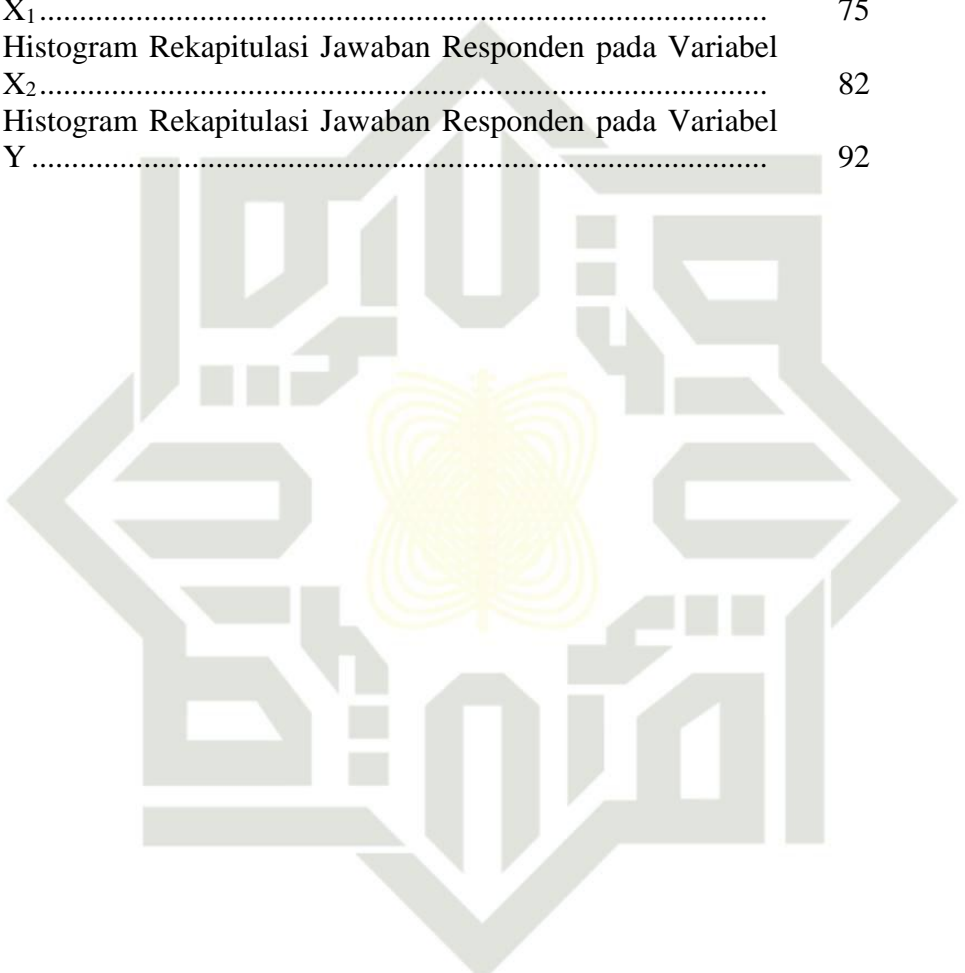
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19	Bila terjadi kesalahan pencatatan, BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad secepatnya melakukan cek ulang	80
Tabel 4.20	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki para petugas atau karyawan yang professional	81
Tabel 4.21	Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel X ₂	81
Tabel 4.22	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad lebih baik dibanding Bank lain di Pekanbaru	83
Tabel 4.23	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad Nyaman	84
Tabel 4.24	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad sudah sesuai dengan harapan	85
Tabel 4.25	Senang Dengan Pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad	85
Tabel 4.26	Merasa Yakin Atas Pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad	86
Tabel 4.27	Ramah Tamah	87
Tabel 4.28	Terus menggunakan Bank ini dalam bertransaksi.....	87
Tabel 4.29	Tidak berfikir untuk memindahkan tabungan dari BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad	88
Tabel 4.30	Berusaha mengajak orang lain untuk menjadi nasabah BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.....	89
Tabel 4.31	Menikmati Suasana BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.....	89
Tabel 4.32	Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel Y.....	90
Tabel 4.33	Rangkuman Analisis Uji Homogenitas X ₁ Ke Y	93
Tabel 4.34	Rangkuman Analisis Uji Homogenitas X ₂ Ke Y	93
Tabel 4.35	Rangkuman Analisis Uji Normalitas	95
Tabel 4.36	Rangkuman Analisa Pengujian Linieritas Variabel X ₁ Dengan Y	97
Tabel 4.37	Rangkuman Analisa Pengujian Linieritas Variabel X ₂ Dengan Y	97
Tabel 4.38	Korelasi Antara X ₁ Dan Y.....	99
Tabel 4.39	Korelasi Antara X ₂ Dan Y.....	100
Tabel 4.40	Korelasi Ganda Keamanan dan Keandalan BSI Terhadap Kepuasan Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau	101
Tabel 4.41	Anova Regresi Keamanan BSI dan Keandalan BSI Terhadap Kepuasan Para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau	102
Tabel 4.42	Ringkasan Hasil Koefisien Determinasi Keamanan BSI dan Keandalan BSI Terhadap Kepuasan Para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau	103
Tabel 4.43	Rangkuman Analisa Regresi Linier Keamanan BSI dan Keandalan BSI Terhadap Kepuasan Para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Korelasi Keamanan dengan Kepuasan Nasabah	37
Gambar 2.2	Korelasi Keandalan dengan Kepuasan Nasaba	38
Gambar 2.3	Korelasi Keamanan dan Keandalan dengan Kepuasan Nasabah	40
Gambar 4.1	Histogram Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel X_1	75
Gambar 4.2	Histogram Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel X_2	82
Gambar 4.3	Histogram Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Y	92



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TRANSLITERASI

1. Konsonan Tunggal

ا	= a	ر	= r	ف	= f
ب	= b	ز	= z	ق	= q
ت	= t	س	= s	ك	= k
ث	= ts	ش	= sy	ل	= l
ج	= j	ص	= sh	م	= m
ح	= h	ض	= dh	ن	= n
خ	= kh	ط	= th	و	= w
د	= d	ظ	= zh	ه	= h
ذ	= dz	ع	= ‘	ء	= ‘
		غ	= gh	ي	= y

- a. Vokal Panjang (*madd*) a = â
- b. Vokal Panjang (*madd*) I = î
- c. Vokal Panjang (*madd*) u = û

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap ditulis rangkap, misalnya العامة di tulis *al-‘ammah*.

3. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, misalnya شريعة (*syari’ah*), *kasrah* ditulis i, misalnya الجبال (*al-Jibâli*, dan *dhommah* ditulis u, misalnya ظلوما (*zhulūman*).

4. Vokal Rangkap

او di tulis *aw*, أو di tulis *uw*, أي di tulis *ay*, dan اي di tulis *iy*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Ta' Marbutah

Ta' Marbutah yang dimatikan di tulis h, misalnya شريعة ditulis *syari'ah*, kecuali telah diserap kedalam bahasa Indonesia yang baku, seperti *mayit*, bila dihidupkan ditulis t *al-maytatu* dalam tulisan Arabnya; الميثة

6. Kata Sandang Alif Lam

Alim Lam yang di ikuti oleh huruf *Qomariyyah* dan *Syamsiyyah*, ditulis *al-*, misalnya المسلم ditulis *al-Muslimu*, kecuali untuk Nama diri yang diikuti oleh kata Allah, misalnya 'Abdullah (عبدالله).

7. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan; pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan; dan pengaruh secara bersama Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. Untuk tujuan tersebut, maka penulis menggunakan analisis *product moment* dan *regresi linear berganda* melalui bantuan program SPSS 22. Setelah dilakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa ; *Pertama*, terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad; *Kedua*, Terdapat pengaruh antara keandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad; dan *Ketiga*, Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara keamanan dan keandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. Adapun tingkat pengaruh variabel Keamanan dan Keandalan layanan E-Comerce BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad terhadap variabel Kepuasan Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau atas layananan E-Comerce BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad adalah sebesar 58.8%, sedangkan sisanya yaitu 41.2% dipengaruhi oleh variabel lain selain Keamanan dan Keandalan BSI.

Kata Kunci : Keamanan, Keandalan, Kepuasan Pelanggan

ملخص

سوفريادي، (2023) : تأثير الكفالة والمصدقية في اكتفاء العميل عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد لدى الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو سنة ألفين وثلاثة وعشرين

هذا البحث يهدف إلى معرفة الكفالة في الاكتفاء، وتأثير المصدقية في الاكتفاء، وتأثير الكفالة والمصدقية معاً لدى الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد. وأسلوب تحليل البيانات للحصول على ذلك الهدف تحليل Product Moment وأسلوب تحليل الانحسابي المتعدد على مساعدة البرنامج الإحصائي بطراز 22. بناء على تحليل البيانات فنتائج البحث ما يأتي : الأول وجد تأثير الكفالة في اكتفاء الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد. والثاني وجد تأثير المصدقية في اكتفاء الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد. والثالث وجد تأثير الكفالة والمصدقية معاً لدى الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد. ومدى تأثير متغير الكفالة والمصدقية عن خدمة التجارة الإلكترونية بمصنع مصرف الشريعة الإندونيسي بالمكتب الفرعي بكنبارو عارفين أحمد في متغير اكتفاء الشاغل التربوي لجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية برياو ثمانية وخمسون بشولة ثمانية في المائة. والباقي أثره متغيرات أخرى سوى الكفالة ومصدقية مصرف الشريعة الإندونيسي بمدى واحد وأربعين بشولة اثنين في المائة.

الكلمات الرئيسية: الكفالة، المصدقية، اكتفاء العميل، خدمة التجارة الإلكترونية، مصنع مصرف الشريعة الإندونيسي، المكتب الفرعي، الشاغل التربوي

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

Supriadi, (2023) : The Effect of Safety and Reliability on Customer Satisfaction About E-Commerce Services, PT. BSI Pekanbaru Arifin Ahmad Branch on the education Staff at Islamic State University (UIN) (Sultan Syarif Kasim Riau in 2023

The research aim was to find out the impact of safety on satisfaction, the reliability on education staffs' satisfaction and the both impact of security and reliability on education staff's satisfaction on E-commerce services of PT BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. The researcher used product moment analysis and double linear regression by using SPSS 22 program to achieve his research purposes. After conducting research, it concluded that, first, there is an influence between security and satisfaction of the Islamic State University (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau educational staff on e-commerce PT services BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. Second, there is an influence between reliability and satisfaction of Islamic State University (UIN)) Sultan Syarif Kasim Riau education staff on PT E-Commerce services BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. And the third, there is a influence between both security and reliability on the satisfaction of the educational staff of Islamic State University (UIN)) Suska Riau on E-Commerce PT BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad. As for the level of influence of the security and reliability variables of the e-commerce service BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad against the satisfaction variable of Islamic State University UIN)) Sultan Syarif Kasim Riau education staff on the services of the BSI E-commerce KCP Arifin Ahmed was 58.8%, while the remaining 41.2% was influenced by other variables besides the safety and reliance of BSI.

Keywords: Safety, Reliability, Customer Satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga, hal ini dikarenakan dalam penghimpunan dana tidak memberikan imbalan bunga dan dalam penyaluran dana tidak dipungut bunga.¹ Bank Syariah memiliki peranan yang penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan Bank Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Dengan memberikan inovasi produk, meningkatkan layanan serta pengembangan jaringan yang positif dari tahun ke tahun. Semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan suatu aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki oleh BUMN yang meliputi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah, yang kemudian melebur menjadi Bang Syariah Indonesia (BSI).

Dalam teori Bisnis modern, kepuasan nasabah merupakan salah satu fokus perhatian dari semua pihak, baik dari pemerintahan, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya pemahaman mereka mengenai konsep dari kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi penyelenggara jasa, dikarenakan ketika nasabah merasakan kepuasan akan

¹ Haf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 22

menyebarkan rasa kepuasannya kepada calon nasabah, sehingga hal ini akan menaikkan reputasi pemberi jasa tersebut.²

Kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan diharapkan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang merasakan kepuasan akan menggunakan layanan dan produk secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut.³

Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut di benaknya. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah.⁴

Dalam perspektif Islam kepuasan dikenal dengan *masalah* dengan pengertian terpenuhi kebutuhan fisik maupun spiritual. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah barang/jasa yang halal dan baik secara wajar dan tidak berlebihan. Pemenuhan

² Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015), 17

³ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offser, 2016), 78

⁴ Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 1., No. 1., (2016), h. 78-79

kebutuhan atau keinginan dibolehkan selama hal itu mampu menambah masalah atau tidak mendatangkan kemudharatan.

Persaingan yang semakin ketat membuat pengusaha harus memikirkan strategi untuk memenangkan persaingan antar sesama pengusaha dalam upaya menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Saat ini, pelanggan semakin cerdas dalam memilih produk atau jasa. Mereka akan membandingkan produk atau jasa yang satu dengan yang lainnya. Ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi yang dirasakan seringkali terjadi. Perusahaan harus mampu untuk menjalin hubungan yang akrab dengan pelanggan. Hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya akan mendatangkan keuntungan bagi keuntungan belah pihak.⁵

Komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik perlu diperhatikan. Banyak konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan yang terkesan ala kadarnya. Seringkali karyawan dalam proses transaksi dengan pelanggan tidak menampilkan ekspresi wajah yang simpatik, ramah, bahkan dengan raut muka tanpa senyum. Pelanggan yang peka terhadap nilai akan mengalami ketidaksesuaian persepsi yang dirasakan dengan harapan sebelum melakukan transaksi atau pembelian. Ketidaksesuain tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih dan tidak akan membeli lagi jasa perusahaan. Pelanggan memiliki

⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General): konsep dan system operasional*, (Jakarta: Gemma Insani, 2004), h. 456.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan akan dilayani secara efektif dan efisien oleh karyawan. Ketika tidak sesuai dengan yang diharapkan, akan menimbulkan gap atau kesenjangan.⁶

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu layanan diantaranya yaitu sistem informasi perbankan yang memiliki fleksibilitas yang mudah di jangkau oleh user sebagai pengguna, dalam keberlangsungan sistem informasi di perbankan, keamanan sistem, keandalan sistem, keberadaan user, peran admin atau petugas bank sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola sistem informasi perbankan turut menunjang dalam pelayanan terhadap user atau pengguna yang bertujuan untuk pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan.

Berbagai upaya dilakukan BSI dalam menciptakan infrastruktur yang kuat. Mulai dari kesiapan SDM, jaringan, software, dan hardware. Munculnya internet mendorong terbentuknya pasar baru, pasar yang terintegrasi dengan jaringan elektronik. Fungsinya tidak hanya mempermudah pencarian informasi seperti berita dan artikel. Jaringan itu telah berubah menjadi pasar jaringan elektronik. Tetapi apa jadinya, jika tidak dibarengi dengan keamanan dan keandalan bertransaksi. Berapa kerugian yang dapat dialami konsumen jika bertransaksi di suatu website yang mengabaikan keamanan dan keandalan bertransaksi, sehingga orang yang sering melakukan kejahatan internet (*hacker*) dengan mudah memperoleh informasi penting (misal, nomor kartu kredit) yang dapat digunakan untuk hal-hal yang tidak diinginkan.

⁶ Niti Naimatul Fisqiyah dan Mutimatul Faidah, "Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan layanan Prima Perawatan Tubuh dengan Lulur Tradisional terhadap Kepuasan Konsumen di House of Annisa Salon Muslimah Tuban", *E-Jurnal*, Volume 03., No. 01., (2014), h. 125

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BSI juga berupaya membangun sistem keamanan e-commerce, yaitu sistem yang berfungsi untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dalam proses transaksi pada e-commerce. Sistem keamanan pada sistem e-commerce umumnya mengamankan sistem e-commerce dengan bantuan dari protokol keamanan eksternal yang harus di-install ke dalam web server sehingga membuat keamanan dari sistem e-commerce tersebut sangat bergantung dari protokol keamanannya. Kekurangan dari sistem keamanan e-commerce yang ada mendasari pengembangan sistem keamanan e-commerce pada penelitian ini. Pengembangan sistem keamanan pada e-commerce yang dirancang mengamankan data transaksi langsung melalui script pada halaman web dan tanpa menggunakan protokol keamanan manapun. Sistem keamanan yang dikembangkan menggunakan sistem keamanan berbasis script algoritma yaitu encoding berbasis Base64, algoritma enkripsi RC6 dan algoritma enkripsi RSA. Script dari algoritma keamanan tersebut mengamankan proses transaksi dalam e-commerce langsung dari dalam halaman web sehingga data transaksi telah diamankan tanpa menggunakan protokol keamanan manapun.

BSI juga mengembangkan program yang disebut dengan *WebTrust*. *WebTrust* adalah sebuah program yang memberikan jaminan menyeluruh terhadap bisnis yang berbasis e-commerce dengan membangun kepercayaan dan keandalan dari sebuah website. Sistem ini pertama kali dikembangkan oleh *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) bekerja sama dengan *Canadian Institute of Chartered Accountants* (CICA) sejak 1997 dan hingga saat ini sudah didukung oleh organisasi profesi akuntan di 17 negara.

Sejalan dengan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BSI menurut direktur utama Bank BSI Hery Gunardi “selama pandemic Covid-19, pembatasan sosial berskala besar (PSBB), dan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), sejak maret 2020 porsi transaksi BSI mobile terus mengalami kenaikan. Sampai dengan juli 2021, transaksi bsi mobile berkontribusi paling tinggi yaitu 46 persen dari jumlah transaksi e-channel, sudah melebihi pencapaian 2020”.⁷ Hal ini tentu memberikan dampak dan perspektif yang bagus dalam pelayanan perbankan yang diberikan oleh Bank BSI di seluruh Indonesia.

Hal ini pula yang terjadi pada civitas akademik sebagai tenaga kependidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang kini dimudahkan dengan fitur-fitur pelayanan dengan pembayaran online melalui E-Commerce yang sudah bekerja sama dengan Bank BSI di tambah lagi civitas akademik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sistem pembayaran honorariumnya menggunakan Bank BSI tentu sangat memudahkan dalam melakukan pembayaran dan penggunaan layanan apabila melakukan pembelian menggunakan E-Commerce.

Namun demikian, masih terjadi keluhan dikalangan tenaga kependidikan di UIN Suska Riau. Misalnya, *Pertama*, dari bukti fisik seperti gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi; *Kedua*, dari sisi kehandalan yaitu ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan; *Ketiga*, dilihat

⁷ Khadijah Shahnaz, 2021, *Transaksi BSI Mobile Melonjak, E-Commerce dan E-Wallet jadi Pendorong Utama*, Tgl 23/08/2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan ketanggapan adanya kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan melalui *mobile banking*, dan kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah; *Keempat*, dari jaminan yaitu kurangnya keamanan dalam penyimpanan dana nasabah, sehingga mengakibatkan adanya kehilangan dana secara tiba-tiba; dan *Kelima*, dari empati yaitu kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral.

Sebagai penyedia jasa, Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru dituntut untuk selalu mengedepankan pelanggan, baik saat proses pelayanan maupun sesudah pelayanan, agar tercapainya kepuasan pelanggan. Upaya pencapaian kepuasan pelanggan tidak luput dari *excellent service*. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka akan langsung beralih ke tempat lain dan tidak akan membeli lagi jasa perusahaan.

Hal ini sejalan dengan era 4.0. Adanya instrumen pengukuran kepuasan layanan perbankan sebagai salah satu indikator keberhasilan mutu oleh layanan perbankan menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan terhadap tata kelola dan layanan yang sudah dijalankan. Dengan adanya pengukuran kepuasan layanan user, ini oleh penulis maka diharapkan pihak perbankan mendapatkan informasi mengenai kekurangan yang ada sehingga mampu menyusun evaluasi dan rencana strategi tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Beberapa riset membuktikan bahwa sebuah perusahaan akan ditinggalkan pelanggan, jika pelanggan tidak mengalami kepuasan. Misalnya hasil penelitian masalah *Return on Behavior Magazine*, yang menyebutkan 78 persen pelanggan tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan kembali karena layanan yang buruk. Hanya sekitar 4 persen pelanggan yang kecewa akan menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan, Perusahaan memerlukan 12 kali pengalaman positif untuk memperbaiki citra negatif yang diakibatkan oleh suatu pengalaman buruk.⁸ Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka-panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan ini. Penelitian menunjukkan bahwa dalam berbagai jenis industri semakin lama perusahaan mempertahankan pelanggan yang loyal, semakin besar laba yang dihasilkan.⁹

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad (Studi empiris Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau Tahun 2023)”**.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- a. Masih terdapat gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi pada pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;

⁸ Ahmad Rifai Arif, *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja dan Loyalitas Pelanggan Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah*, (Jakarta: UIN Jakarta, 2014), h. 3-4.

⁹ Bill Griffin, *Customer Loyalty*, Terj. Dwi Kartini Yahya, (Jakarta : Erlangga, 2005), h. 11-12



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan pada pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
- c. Masih terdapat kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan melalui *mobile banking*, dan kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
- d. Kurangnya keamanan dalam penyimpanan dana nasabah, sehingga mengakibatkan adanya kehilangan dana secara tiba-tiba pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad; dan
- e. Kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya persoalan-persoalan yang timbul dalam kajian ini seperti yang penulis paparkan di atas, maka penulis memfokuskan pada apakah terdapat pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad?

3. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad?



- b. Apakah terdapat pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad?
- c. Apakah terdapat pengaruh secara bersama Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
3. Pengaruh secara bersama-sama Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan tenaga Kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

D. Manfaat Penelitian

1. Dari aspek teoritis
 - a. Sebagai sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang kajian ilmu perbankan syariah, yaitu Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan atas pelayanan E-Commerce PT Bank Syariah Indonesia;
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam topik yang relevan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2. Dari aspek Praktis
- Hasil penelitian dapat digunakan sebagai input bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan.
 - Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan pelayanan di BSI KCP. Arifin Ahmad.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai tinjauan yang memuat tentang landasan teori, penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan metode penelitian, yang meliputi lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional dan analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan dari permasalahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

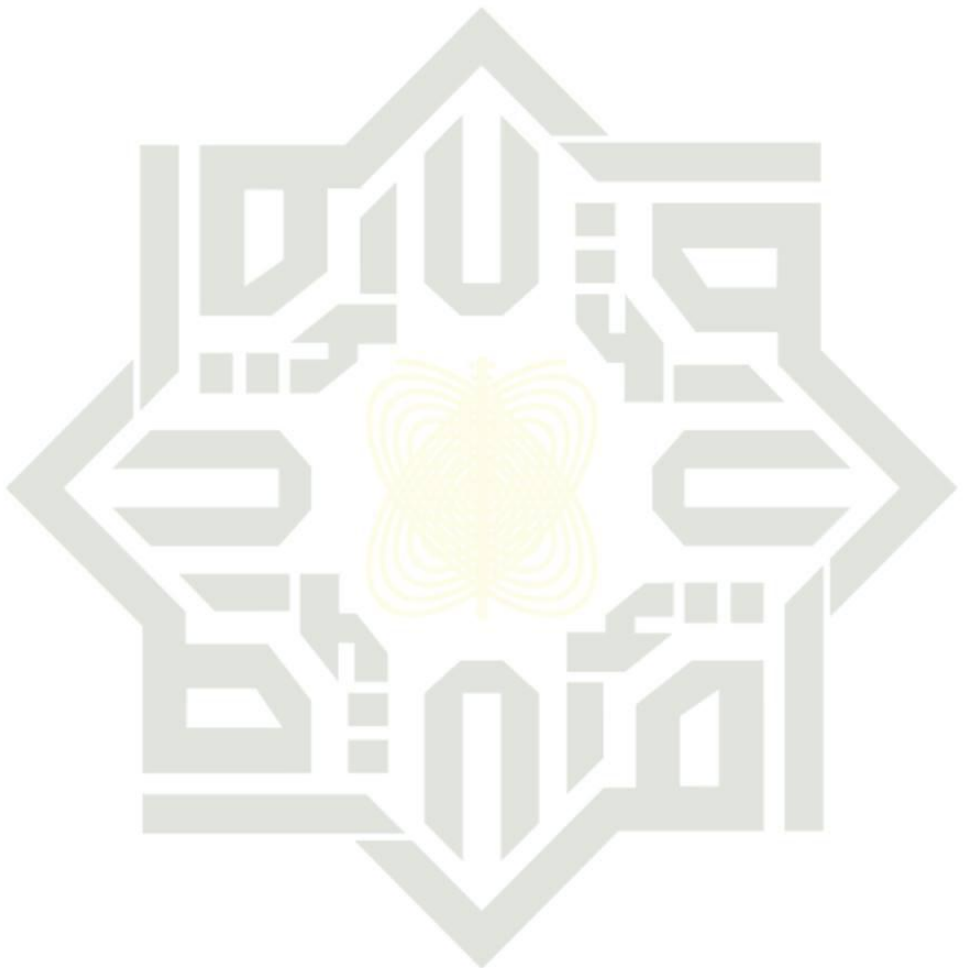
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian yang berisikan tentang kesimpulan, saran-saran



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A Kerangka Teori

1. Konsep tentang Kepuasan

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasakan rasa puas. Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana utama dalam pemasaran.¹

Kotler & Keller mengatakan bahwasanya kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi konsumen setelah melakukan pembelian dan konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.² Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas layanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan

¹ Philip Kotler dan Kevin Lance Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 138

² Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10 No. 2, 2017, 206

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna/pelanggan.³

Sedangkan menurut Brown, kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut.⁴ Kepuasan bank yang diberikan oleh bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
 - b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang ulang.
- Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank.

³ Niandra Gabriela Nelwan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 2, tahun 2017, h.

3

⁴ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 78

Memberikan promosi secara gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadikan bukti mengenai kualitas jasa yang ditawarkan.⁵

Menurut Kotler dalam Indrawati⁶ kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk

⁵ Nasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012), 264

⁶ Indrawati, 2019, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework*, *ILKOM Jurnal Ilmiah Volume 11 Nomor 2 Agustus 2019*. hl.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi konsumen.⁷ Mereka menyatakan ada 10 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas, antarlain *Tangible* (hal-hal yang berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kopetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (kredibilitas), *Communication* (komunikasi), *Security* (keamanan), *Access* (akses), *Understanding The Customer* (memahami pelanggan).

⁷ Budi, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang)*, hl.22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari kesepuluh dimensi pelayanan tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi ServQual, Parasuraman, et.al., dalam Kotler dan Keller⁸, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

a. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

b. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

d. Empati (empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

⁸ Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Hendi Irawan terdapat lima faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:⁹

Pertama, Kualitas Produk. Pelanggan serasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas.

Kedua, Harga Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak selektif terhadap harga.

Ketiga, Pelayanan yang Berkualitas Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer ada Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Keempat, Faktor Emosional Emosi yang dimaksud merupakan suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, begitu juga sebaliknya.

Kelima, Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa Pelanggan akan merasa semakin puas, apabila relatif mudah dan efisien dalam

⁹ Hendi Irawan, *10 Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), 37

mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

2. Konsep tentang Keamanan

Dalam e-commerce selalu terjadi transaksi antara individu yang tidak saling mengenal. Apa yang ditampilkan oleh suatu website juga dapat menyesatkan. Apakah konsumen yakin pesannya akan dipenuhi sesuai permintaan oleh yang bertanggung jawab atas website tersebut, atau apakah entitas tersebut mengizinkan adanya penukaran barang yang tidak sesuai pesanan, atau apakah ada garansi dari produk yang ditawarkan. Sehingga perlu diungkap kebiasaan berbisnis entitas tersebut di masa lalu agar konsumen dapat mengetahui kemungkinan risiko yang akan diterima.

Dalam melakukan transaksi secara elektronik, tanpa pengawasan yang memadai sangatlah mudah untuk merubah, menghilangkan, menggandakan transaksi. Hal seperti ini dapat membuat kendala dari transaksi maupun dokumen dapat dipertanyakan. Oleh karena itu konsumen harus merasa yakin sebelum melakukan transaksi, apakah website tersebut sudah melaksanakan pengawasan yang memadai atas keandalan transaksi.

Hal yang paling penting untuk di perhatikan oleh konsumen adalah perlindungan ataupun keamanan atas informasi pribadi yang dimasukkan ke dalam website tersebut. Apa jadinya jika informasi itu sampai jatuh ke pihak yang bertanggung jawab, maka kerugian besar sudah menghadang di depan mata konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keamanan menurut Raman & Annamalai adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan.¹⁰ Menurut Lee keamanan menjadi faktor terpenting dalam layanan internet banking yang mampu meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya.¹¹ Apabila tingkat keamanan dari layanan semakin tinggi maka nasabah yang menggunakannya akan merasa puas.

Menurut Mahardika keamanan adalah kemampuan perusahaan melakukan perlindungan terhadap informasi internet banking dari berbagai ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.¹² Menurut Ahmad & Pambudi keamanan adalah suatu kemampuan melakukan penyimpanan informasi atau data nasabah untuk mencegah penipuan dan pencurian dalam internet banking.¹³

Keamanan adalah masalah penting bagi pelanggan untuk transaksi virtual. Namun dalam praktiknya tidak hanya informasi tetapi juga masalah moneter yang erat kaitannya dengan keamanan karena penipuan dan peretasan.¹⁴ Dalam sebuah sistem informasi keamanan merupakan hal penting, akan tetapi persoalan mengenai keamanan sistem perusahaan menjadi masalah besar, khususnya pada perbankan.

¹⁰ Raman, A., & Annamalai, V. *Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia*. Dalam *IJCA*, tahun 2011

¹¹ Lee, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Salemba Empat, 2009)

¹² A. Mahardika, Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*, tahun 2011

¹³ Ahmad & Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Pelayanan Internet Banking BRI)". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8, No. 2, tahun 2014

¹⁴ Kazi, A. K. "An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan". *International Journal of Finance and Banking Studies*. Vol. V, Nomor 2 tahun 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana data nasabah dan perusahaan merupakan hal yang sangat fatal, maka hal tersebut sangat penting. Semakin tinggi persepsi keamanan konsumen, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan dan, oleh karena itu, lebih bersedia untuk mengadopsi teknologi.¹⁵

Widyanto et al., juga mengungkapkan dalam penggunaan layanan Mobile Banking, faktor kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh resiko tidak terjaganya Kerahasiaan. Pengendalian kerahasiaan informasi yang mengarah pada penyalahgunaan data pribadi menjadi perhatian utama nasabah. Bagi pihak penyedia layanan Mobile Banking harus dapat menjaga keamanan data nasabah, sehingga nasabah tetap percaya dan terus menggunakan layanan Mobile Banking.¹⁶

Kepercayaan nasabah timbul ketika bank dapat meyakinkan nasabahnya bahwa keamanan dan kerahasiaan data nasabah terjamin.¹⁷ Jika nasabah sudah mulai percaya bahwa layanan Mobile Banking lebih aman dan tidak ada pembocoran informasi rahasia personal mereka atau penjualan data pada pihak lain tanpa konfirmasi terlebih dahulu, maka akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Tujuan utama nasabah adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank

¹⁵ Widyanto et al., "Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?" dalam *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 14, No. 2, tahun 2020, h. 73

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ Maharsi, S., & fenny. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya" dalam *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 8, Nomor 2 tahun 2006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko dengan demikian, nasabah merasa puas ketika privasi mereka aman.¹⁸

Adapun kriteria Pengamanan dalam proses Transaksi adalah sebagai berikut;

Pertama, Kriteria Non-Repudiation, yaitu:

Bukti yang dapat diakses dan digunakan jika terjadi klaim atas transaksi.

Prosedur untuk mengidentifikasi dan membuktikan keaslian pengguna.

Kontrol terhadap bukti persetujuan pihak lain dalam transaksi on-line.

Perlindungan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

e. Identifikasi siapa yang bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam transaksi.

Kedua, Kriteria Security, yaitu;

a. Kebijakan keamanan diungkapkan dan telah teruji.

b. Akses ke dalam sistem dibatasi hanya untuk pengguna yang berwenang.

Prosedur dan rencana perbaikan telah disiapkan dan dapat bekerja dengan baik.

Prosedur keamanan dilaksanakan dengan baik.

Penggunaan teknologi pengacakan (encrytion technology).

Tersedianya sistem back-up yang memadai.

Ketiga, Kriteria Confidentiality, yakni:

Keamanan dalam perpindahan, mengumpulkan dan distribusi informasi yang rahasia sudah mencukupi.

¹⁸ Fianto, "Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks" dalam *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol. 7, No. 1, h. 59-76.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Adanya prosedur dalam menangani kebocoran rahasia.

Adanya sistem cadangan (back-up) yang tersimpan di tempat yang aman.

Keempat, Kriteria Availability, yaitu:

Term and conditions untuk mengakses pusat data.

Peraturan dan kebijaksanaan yang sesuai dengan perjanjian legal dan kontraktual.

Adanya rencana perbaikan yang memadai jika terjadi bencana atau untuk mengurangi gangguan.

d. Adanya perangkat keras dan lunak yang telah diuji keandalannya.

Kelima, Kriteria Customized Disclosure, yaitu

a. Jumlah 'hit' atau pengunjung situs tersebut untuk periode tertentu.

b. Pengakuan sebagai yang ter... 'kami adalah situs pencari terbesar di Indonesia, seperti dilaporkan oleh...' Kami adalah toko buku on-line terbesar di Indonesia.

Sedangkan menurut Raman & Annamalai indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu:¹⁹

Pertama, Jaminan Keamanan. Dalam hal meminimalisir kekhawatiran pengguna mengenai penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak, dalam hal ini keamanan memegang peran penting. Ketika jaminan keamanan sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna akan bersedia membuka informasi tentang pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman.

¹⁹ Heriyana, "Pengaruh Kepercayaan, Dan Keamananterhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja Online (Studi Pada Mahasiswa STIE Rahmaniyah Sekayu)". *Jurnal Ekonomia*, 10. No. 2, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ayuni & Mulyana jaminan keamanan informasi dapat dicapai melalui aktivitas yang menerapkan kontrol yang tepat.²⁰ Kontrol yang dimaksud meliputi penerapan berbagai kebijakan, fungsi, prosedur, struktur dan praktik tertentu. Perusahaan harus menerapkan kontrol keseluruhan untuk mencapai semua tujuan keamanan yang diinginkan.

Bahl & Wali menjelaskan bahwa keamanan informasi pelanggan mencerminkan kualitas layanan perusahaan yang ditawarkan kepada pelanggan. Logikanya, sebagian besar pelanggan lebih menyukai produk yang kualitas keamanannya tinggi, yang akan meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan produk yang aman tersebut. Indikator jaminan keamanan mampu mengukur sejauh mana tingkat keamanan yang diberikan Mobile Banking kepada nasabah.²¹

Kedua, Kerahasiaan Data. Kerahasiaan data adalah hal yang sangat penting, data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat merugikan pemilik data. Oleh karena itu, kerahasiaan data pelanggan harus dijaga. Kerahasiaan data menyatakan bahwa pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atas data tidak boleh mengetahui atau mengakses data tersebut.²² Tujuan utama pelanggan adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko, dengan demikian pelanggan puas ketika privasi mereka aman. Kerahasiaan

²⁰ Devi Ayuni, and Andy Mulyana, *Analisis Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Restoran di Bandung*. Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, tahun 2017, h. 83-97.

²¹ Fianto dkk, "Mobile banking services quality and", h. 71

²² Devi Ayuni & Andy Mulyana, *op. cit*, h. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data di jamin oleh pihak bank agar tidak tersebar kepada pihak lain yang tidak berwenang, sehingga keamanan dapat diukur menggunakan indikator kerahasiaan data tersebut.

3. Konsep tentang Kehandalan

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik tak bisa lepas dari kehandalan (*reliability*) dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Sedangkan definisi kehandalan *reliability* itu sendiri adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif terhadap pelayanan tersebut.

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Banyak perusahaan berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mempertahankan catatan bebas kesalahan.

Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Dalam unsur ini, pemasaran dituntut menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan/ kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu pemasar juga tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati.

Oleh karena itu *timeschedule* perlu disusun dengan teliti. Inti dari kehandalan atau reliability berdasarkan uraian teori di atas merupakan bentuk kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan pemberi pelayanan sesuai bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut sehingga mempengaruhi bentuk kualitas pelayanan dari perusahaan.

4. Konsep tentang E-Commerce

Turban menyatakan bahwa, E-Commerce adalah serangkaian kegiatan jual dan beli, transfer atau pun proses pertukaran produk, jasa dan informasi yang memanfaatkan media internet.²⁶ Siapapun dapat menggunakan E-Commerce untuk

²⁶ Efraim Turban, *Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective* (London: Pearson Education, 2012), 46

berkolaborasi dengan mitra dagang mereka. Kegiatan ini tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Aktivitas E-Commerce pada hakikatnya memiliki makna interaksi yang melibatkan antara produsen dan konsumen, kemudian juga aktivitas transaksi antara satu pelaku komersial dengan pelaku komersial lainnya serta proses internal yang mendukung transaksi dengan perusahaan. *Electronic commerce* adalah salah satu keuntungan dari Internet. E-Commerce dapat diartikan sebagai suatu metode yang mencakup melakukan bisnis yang melibatkan pembeli dan penjual dalam transaksi jual beli suatu produk antar bisnis dengan menggunakan komputer sebagai agen penghubung untuk transaksi bisnis yang dikerjakan. Selanjutnya pengertian lain menjelaskan bahwa E-Commerce merupakan proses jual beli yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan jaringan internet dan juga bertransaksi menggunakan transfer digital.

Sejarah E-Commerce di Indonesia dimulai sejak tahun 1994 ditandai dengan munculnya IndoNet yang berperan sebagai Internet Service Provider (ISP) komersial yang paling pertama yaitu 25 tahun yang lalu, dengan munculnya produk ini membuka peluang dan penggunaan teknologi telekomunikasi dan juga informasi secara maksimal dari seluruh bidang, diantaranya yaitu perdagangan. Meskipun pada mulanya internet hanya dijadikan sebagai sarana komunikasi maupun perluasan promosi. tidak digunakan sebagai platform untuk melaksanakan sebuah transaksi semata. Saat itu penggunaan layanan internet hanya sebagai tempat digital, dimana pembeli dapat mengamati produk yang diinginkan, akan tetapi transaksi jual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beli masih diproses secara konvensional. minimal melalui telepon. Proses ini diterima secara umum dan dipraktikkan oleh para trader yang sudah memasuki dunia maya.

Seiring berjalannya waktu, maka munculah gagasan-gagasan yang bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan layanan internet yang semakin pesat, antara lain penjualan viral online yang disalurkan berupa perdagangan elektronik dan komunikasi virtual. Tahapan ini dapat dilihat dengan hadirnya Bhinneka.com yang dirintis dan forum Kaskus di tahun 1999, meskipun rintisannya sudah dibuat sejak beberapa tahun yang lalu. Kemudian, dilanjut dengan hadirnya startup baru yaitu portal Detik pada tahun yang sama.²⁷ Situs Bhinneka.com mulai mengoperasikan platform jual beli secara online pada tahun 1996, hal tersebut terjadi setelah tiga tahun berdirinya yaitu tahun 1993. Bhinneka lahir dengan toko onlinenya yang menjual komputer, laptop, gadget dan aksesoris terlengkap. Namun saat itu masih terbatas profil bisnis, dan hanya untuk menunjukkan spesifikasi kontak dan beberapa hal lainnya.

Selain situs Bhinneka.com, di tahun 1996 juga dicatat dengan hadirnya pelopor toko buku online untuk pertama kalinya di Indonesia, yaitu Sanur.com. Namun saat ini situs tersebut sudah tidak aktif lagi karena telah menghilang dari bumi. Penutupan Sanur.com bukan tanpa alasan melainkan karena guncangan krisis

²⁷ Anonim, "Sejarah E-Commerce Indonesia: Apa Yang Telah Dan Akan Terjadi? Halaman All - Kompasiana.Com," last modified 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nata uang. Krisis ekonomi yang berlangsung sekitar satu setengah tahun menyebabkan bangkrutnya semua perdagangan.

Memasuki era tahun 2000 banyak bermunculan toko online, pemerintah mulai menyadari potensi dan dampak dari E-Commerce, dan akhirnya mulai menyusun peraturan perundang-undangan. kondisi ini juga berbarengan dengan perkembangan sektor E-Commerce yang terus berlanjut dan juga pelaku ekonomi pengguna internet dalam menggunakan media internet untuk melakukan transaksi. Dalam hal ini ditandai dengan banyaknya bermunculan ide-ide baru yang pada umumnya masih pada bidang jual beli lelang. diantaranya glodokshop.com, datakencana, wetmarket dari Singapura, FastnCheap dari Surabaya, LippoShop, Iklanbaris.co.id, gadogado.net yang merupakan situs lelang. Dengan munculnya banyak startup, hal ini juga berdampak dengan kompetisi bisnis di dunia internet. Mayoritas pelaku online di beberapa bidang penjualan mulai turun satu per satu. Misalnya, portal media seperti kopitime.com, yang dirilis di tahun 2000 dan portal media tersebut sempat lolos masuk ke Bursa Efek Jakarta (BEJ), namun harus bangkrut dalam rentang waktu 2 tahun saja. Dan hanya beberapa pelaku lama yang selamat dari masa krisis, termasuk Bhinneka.Com, yang masih berjalan sampai sekarang.²⁸

Para penyelenggara bisnis memanfaatkan teknologi E Commerce dikarenakan teknologi E-Commerce sudah mengalami peningkatan dan dapat diandalkan oleh para penyelenggara bisnis dalam kegiatan bertransaksi, bukan

²⁸Yudi Anugrah Nugroho, "Kisah Masuknya Budaya Belanja „Online“ Ke Indonesia - MerahPutih," last modified 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya dikarenakan kemudahannya saja, namun juga dikarenakan teknologi E-Commerce lebih mudah dijangkau oleh seluruh pengguna internet, sehingga memudahkan para penyelenggara bisnis untuk memperluas jaringan pemasaran mereka.²⁹

Di balik sisi positif yang dimiliki oleh E-Commerce, layanan internet ini juga mempunyai dampak negatif, antara lain rawan terhadap perilaku kriminal di dunia maya, seperti pencurian identitas dan penipuan *customer deception*, kejahatan kartu kredit, *phishing*, *spammer* dan lain-lain. Ancaman keamanan akan menyebabkan pelanggan takut bertransaksi dan kemudian kembali ke cara bisnis tradisional. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diantisipasi jika sebelumnya ada pemahaman tentang pentingnya keamanan oleh para pengguna E-Commerce.³⁰

Banyak transaksi yang perlu diamankan, misalnya: transaksi penjualan online, transaksi keuangan, email, transfer file, tanda tangan digital kontrak, informasi perusahaan kepada publik (agar tidak dapat diubah oleh orang lain), dan transaksi bisnis lainnya. Teknologi inti yang digunakan dalam mengamankan data untuk E-Commerce adalah kriptografi. Hartman dan Amir, di dalam bukunya yang berjudul *Net Ready-Strategies for Success in the E-Economy*” menjabarkan pengertian E-Commerce sebagai suatu mekanisme E-Commerce yang berfokus dalam proses transaksi bisnis dengan pemanfaatan Internet. sebagai sarana pertukaran barang atau

²⁹ Gusti Ngurah Indra Saputra, dkk, “Pengembangan Sistem Keamanan Untuk E-Commerce,” *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)* Vol. 5, No. 1 (2017), h. 17

³⁰ Andre M R Wajong and Carolina Rizki Putri, “Keamanan Dalam Electronic Commerce Pendahuluan Latar Belakang Ruang Lingkup Tujuan Dan Manfaat,” *Keamanan Dalam Electronic Commerce* Vol. 1, No. 12 (2010): 867–874



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

transaksi antara dua lembaga (BtoB) atau antara lembaga dan konsumen langsung (BtoC).³¹

E-Commerce terdiri dari beberapa jenis, antara lain: *E-Commerce business-to-business* (B2B), *E-Commerce business-to-consumer* (B2C), *consumer-to-consumer* (C2C), *consumer-to-business* (C2B), B2G (perusahaan ke Government) dan juga G2C (*Government to Consumer*).³² Transaksi online dan E-Commerce telah digunakan oleh sebagian besar konsumen diseluruh dunia, termasuk oleh konsumen Muslim. Meskipun dikenal sebagai negara mayoritas Muslim, sebagian besar masyarakat Muslim Indonesia masih belum tahu tentang status transaksi ecommerce menurut perspektif dan etika bisnis Islam.

Aspek halal dalam penggunaan teknologi telah menjadi fokus utama para peneliti dan pengusaha Muslim. Untuk membangun kepercayaan konsumen Muslim, selain promosi dibutuhkan pemahaman yang jelas mengenai ke-halalan *E-Commerce*. Konsumen Muslim butuh diyakinkan bahwa ecommerce yang digunakan dalam bertransaksi tidak menyalahi aturan syariah serta legal dimata hukum dan agama. Islam berprinsip bahwa kebebasan merupakan dasar dalam berbisnis/ berdagang. Dalam berdagang, umat Islam wajib untuk menerapkan kaidah dan hukum Islam. Masalah ekonomi bukan merupakan aspek ibadah, namun merupakan aspek muamalah (interaksi sosial). Dalam Islam semua hal yang terkait

³¹ Hartman, Dkk, *Net Ready Strategies for Success in the E-Conomy* (United States: McGraw-Hill, 2000)

³² Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce," *Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia* Vol. 9, No. 2 (2015): 32–40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

muamalah boleh dilakukan, yang dilarang adalah riba dan ketidakadilan.³³ Hal tersebut sesuai dengan surat Al Baqarah ayat 275

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya (QS. Al-Baqarah/2:275)

Menurut Suhendi, dalam bermuamalah, hal yang dimaksud adalah kebebasan yang bertanggung jawab dan berkeadilan.³⁴ Dalam melakukan aktivitas bisnis seperti distribusi dan juga produksi, tentu dibutuhkan kerahasiaan dan integritas, Islam membolehkan hal tersebut dalam rangka mengamankan transaksi bisnis. Dari sisi syariah, permasalahan yang menjadi ganjalan dalam transaksi E-Commerce adalah gharar (ketidakpastian). Secara umum dalam transaksi E-Commerce, pembeli barang belum mengetahui secara pasti informasi mengenai barang yang dijual. Agar transaksi menjadi halal, transaksi E-Commerce harus ada kesepakatan dari kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli dalam dua hal. Yang pertama adalah permasalahan jenis kontrak dan yang kedua adalah jenis pembayaran.

5. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah.

³³ Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 84

³⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru



pengembangan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).³⁵

Berkerangka Berfikir

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dapat disimpulkan bahwa: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,622 atau 62,2% artinya keamanan berpengaruh 62,2% terhadap loyalitas pengguna.³⁶

Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, dkk, menunjukkan bahwa bahwa secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking.³⁷ Begitu juga

³⁵ Sumber Website : <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> - Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia

³⁶ Fitria Mella Adestyan dan Ida Rapida, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung" dalam *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)* Volume 6 No. 1, September 2022, h. 53-61

³⁷ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), dalam *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 9, No - (1), tahun 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad & Pambudi bahwa keamanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.³⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Khairunnisa Tri Indriana juga menunjukkan bahwa keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan thitung 9,443 < ttabel 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,005, nilai korelasi sebesar 0,698 artinya memiliki hubungan yang kuat dan koefisien determinasi yaitu 0,487 dengan persentase sumbangan variabel kemudahan sebesar 48,7% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.³⁹ Bondan Satrio Kinasih dan Albari menegaskan bahwa terdapat Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online.⁴⁰

Berdasarkan beberapa riset di atas, maka tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas keamanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Semakin berkualitas system keamanan yang diberikan, maka akan semakin bertambah kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah keamanan yang diberikan, maka akan semakin rendah kepuasan nasabah. Begitu juga dalam konteks pengembangan hipotesis penelitian berarti **terdapat pengaruh yang**

³⁸ Ahmad, & Pambudi, S. B. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)". *Jurnal Studi Manajemen*, 8. No. 1 April 2014.

³⁹ Chusnah dan Khairunnisa Tri Indriana, Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA), *KINERJA Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1 tahun 2020

⁴⁰ Bondan Satrio Kinasih dan Albari, "Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online" dalam *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 16 No. 1, Januari 2012, h. 25-38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

signifikan antara keamanan dengan kepuasan nasabah. Kerangka ini, jika digambarkan akan tergambar sebagai berikut:

Gambar 2.1
Pengaruh Keamanan dengan Kepuasan Nasabah



2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan riset yang mereka lakukan berhasil memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.⁴¹ Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Damar Yanti di Pasar Boyolali pengguna Bank Perkreditan di sana. Dari hasil analisis yang dilakukan aasil analisis menunjukkan bahwa: Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴²

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ichsan Dwi Armanto menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴³ Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Cornelius Prihandoyo yang menyatakan

⁴¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 233.
⁴² Damar Yanti, *Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Boyolali Tahun 2010* (Solo: UMS, 2020)
⁴³ Ichsan Dwi Arm, Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play, dalam *Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 3, 2018, h. 1282-1309

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berdasarkan hasil uji simultan bahwa variabel bebas yang meliputi kepuasan yaitu Bentuk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati secara bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Balikpapan karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} .⁴⁴

Berdasarkan beberapa riset di atas, maka tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas keandalan (*reliability*) yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Semakin berkualitas keandalan yang diberikan, maka akan semakin bertambah kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah keandalan yang diberikan, maka akan semakin rendah kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat juga disebutkan bahwa **terdapat pengaruh yang signifikan keandalan terhadap kepuasan Nasabah**. Kerangka ini, jika digambarkan akan tergambar sebagai berikut:

Gambar 2.2
Korelasi Keandalan dengan Kepuasan Nasabah



3. Pengaruh Keamanan dan Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah

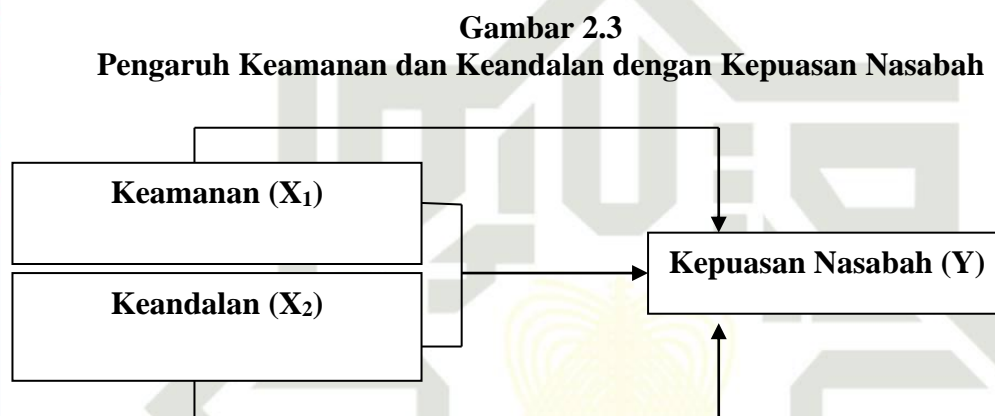
Penelitian yang dilakukan oleh Arry Dwi Handoko dan Ronny menggambarkan bahwa terdapat pengaruh keamanan, keandalan serta kepuasan penggunaan *mobile*

⁴⁴ Cornelius Prihandoyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan, dalam *Jurnal GeoEkonomi*, Vol. 10, No. 1 (2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

semakin rendah system keamanan dan keandalan yang diberikan, maka akan semakin rendah kepuasan nasabah. Dengan demikian bisa juga disebutkan bahwa terdapat **pengaruh yang signifikan Keamanan dan Keandalan dengan Kepuasan Nasabah**. Kerangka ini, jika digambarkan akan tergambar sebagai berikut:


C. Penelitian yang Relevan

1. Sri Wulan Ayu Lestari (2019) Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Bertransaksi Online Melalui Aplikasi Shopee Terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang konsumen dengan nilai kontribusi sebesar 65,4% dan keamanan bertransaksi online berpengaruh positif dengan nilai kontribusi yang diberikan sebesar 30,7%.
2. Abdul Aziz (2019) Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
3. Yulisa Saptawati (2018) Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Cabang Bulukumba yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,375. Dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,243.
 4. Septi Mauludiyahwati (2017) Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai thitung sebesar 5,895 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai koefisiensi regresi memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,325.
 5. Vertiyaningtyas Wiji Lestari (2016) Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Melalui Situs Tokopedia.com yang menyatakan bahwa Nilai beta yang dihasilkan yaitu sebesar 0,148 yang artinya keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
 6. Reza Andryanto (2016) Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli di Toko Online yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat beli, hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 3,727 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,060

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

7. Yogi Yuliansyah meneliti *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*. Fokus penelitian Yogi adalah pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Yogi ini, juga berfokus pada keamanan, tambahan biaya, kemampuan akses, dan kondisi fasilitas *mobile banking*. Dengan hasil penelitian, berdasarkan hasil uji t variabel keamanan *mobile banking*, kemampuan akses, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah.
8. Ahmad Tavid Junaedi dalam karya ilmiah yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas nasabah Bank Syariah* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Di Provinsi Riau). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah, karena bank syariah mempunyai eputasi dan keamanan yang baik dan jujur dalam bertransaksi yang sesuai ajaran islam. Begitu juga dengan keadilan bagi hasil dan loyalitas, meskipun bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah sudah baik dan sesuai yang diharapkan, tetapi nasabah bank tidak loyal dan berpindah ke bank konvensional untuk take-over karena ditawarkan bagi hasil atau tingkat bunga yang rendah. Sehingga bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.



D Konsep Operasional/ Kriteria Variabel Penelitian

Konsep operasional ialah konsep teoritis yang dioperasionalkan, untuk dijadikan alat ukur dalam suatu penelitian, konsep operasional ini memudahkan penulis dalam menentukan indikator dalam sebuah penelitian, adapun indikator-indikator yang dioperasionalkan yaitu:

Variabel Bebas (X)

1. Keamanan (X_1), dengan indikator, yaitu :

a. Aspek Jaminan Keamanan

- 1) Yakin terhadap keamanan bertransaksi
- 2) BSI mobile sangat akurat dan terpercaya
- 3) Mobile banking dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun

b. Aspek Kerahasiaan Data

- 1) BSI Tidak menyalahgunakan Data
- 2) BSI menjamin kerahasiaan Data
- 3) BSI Tidak Pernah mengeluarkan data

2. Keandalan (X_2)

Menyediakan jasa sesuai sesuai yang dijanjikan.

Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.

Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama

Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan

Mempertahankan catatan bebas kesalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Menyediakan Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah

1. Kesesuaian Harapan

a. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan

b. Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah

2. Minat Menggunakan Kembali

a. Niat untuk memakai jasa bank kembali

b. Diwaktu yang akan datang nasabah akan melakukan pembelian jasa ulang kembali

3. Kesiediaan Merekomendasi

a. Kondisi lingkungan fisik menunjang sehingga nasabah akan merekomendasikan pada orang lain

b. Nasabah akan merekomendasikan kepada orang sekitar mengenai bank tersebut

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_a = Terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan tenaga kependidikan

UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru

Arifin Ahmad;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;;
2. H_a = Terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
3. H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
3. H_a = Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara keamanan dan kehandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad;
- H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara keamanan dan kehandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif, yakni suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Makna lain pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Sesuai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah permasalahan asosiatif, yaitu suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Ada variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (dipengaruhi). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah keamanan (X_1) dan keandalan (X_2). Serta kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel *dependent*.

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 7.



B. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan di UIN Suska Riau tahun 2021, yang berjumlah 326 Non PNS dan 167 yang PNS. Sehingga total 493 orang. Sedangkan yang menjadi obyek penelitian ini adalah keamanan dan keandalan serta kepuasan nasabah, dalam hal ini adalah tenaga kependidikan di UIN Suska Riau. Pilihan kenapa harus tenaga kependidikan, adalah *Pertama*, tenaga kependidikan mengandalkan nafkah hidupnya hanya di UIN Suska Riau, sehingga mereka jarang memiliki ATM berganda, kecuali ATM BSI; *Kedua*, dalam konteks penelitian ini, yang banyak melakukan pengaduan atas layanan BSI di UIN Suska Riau, justru terjadi pada tenaga kependidikan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuh-tumbuhan dan peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.² Populasi juga dapat diartikan keseluruhan objek yang ingin diteliti. Penelitian ini populasinya seluruh tenaga kependidikan yang berjumlah 493.

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendapat Sugarsimi Arikunto sebagai berikut:

² Hermawan Rasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), h. 49



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% – 25% atau lebih.”³

Berdasarkan pandangan tersebut, maka penulis mengambil 10% dari total tenaga kependidikan tersebut, yaitu berjumlah menjadi 49,3 atau 50 responden.

D Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mengambil data primer. Adapun data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan dengan teknik sebagai berikut :

1. Angket

Angket yaitu suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden secara tertulis (orang-orang yang menjawab).⁴ Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang variabel keamanan, keandalan dan kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau.

Untuk mengukur nilai angket menggunakan skala likert. Skala likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban yang berjumlah lima kategori.⁵ Dengan demikian instrumen itu akan menghasilkan total skor bagi tiap responden. Alternatif jawaban 5 item dengan skor masing-masing sebagai berikut:⁶

³ Sharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h. 20

⁴ Fatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, (Surabaya: Sic Surabaya, 1996), h. 20.

⁵ John W. Eest, *Metodologi Penelitian Dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), h. 197.

⁶ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), h. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jika pernyataan Positif, nilainya adalah

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

Jika pernyataan negative, nilainya adalah

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

2. Dokumentasi

Yaitu cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis (dokumen) yang berupa arsip-arsip yang ada hubungannya dengan penelitian ini.⁷ Teknik ini digunakan untuk mengungkap data tentang hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument.⁸ Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat.

⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, jilid 1, (Yogyakarta : Andi, 2002), h. 133

⁸ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, h. 160

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument.⁹ Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur obyeknya. Sebuah item akan disebut valid, ketika ada korelasi yang kuat dengan skor total.¹⁰

Dalam mengukur validitas keabsahan butir instrumen atau keabsahan internal instrumen, dilakukan dengan cara menganalisis hubungan antara skor tiap butir dan skor total, dengan menggunakan rumus *Product Moment*.

Perhitungan tersebut menghasilkan butir yang valid dan yang tidak valid.

Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana:

r_{hitung}	=	Koefisien korelasi
$\sum X_i$	=	Jumlah skor item
$\sum Y_i$	=	Jumlah skor total (seluruh item)
N	=	Jumlah responden

Kriteria yang digunakan untuk uji coba keabsahan butir instrument adalah r_{hitung} dalam taraf signifikan $\alpha = 0.05$ dengan $n = 15$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid. Demikian pula sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dianggap tidak valid dan tidak dipakai dalam penelitian/drop.

⁹ *Ibid.*, h. 160

¹⁰ Duwi Prayitno, *Belajar cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sedangkan perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science* (SPSS) fo *Windows Release 22*.

Adapun prosedur uji validitas dalam penelitian ini adalah, sebagaimana yang disebut oleh Duwi Prayitno, sebagai berikut:

1. Buka Program SPSS 22
2. Klik Variabel View pada SPSS data editor
3. Pada kolom **Name** baris pertama sampai 10 diisi dengan P1 (Pernyataan 1), P2, P3, P4, dan seterusnya. Kemudian pada kolom terakhir ketik **Total** (total dari jumlah item).
4. Klik Data View untuk membuka Data View.
5. Isi data-data sesuai dengan item-item pernyataan dan item total.
6. Selanjutnya klik **Analyze > Correlate > Bivariate**.
7. Pada kotak **Bivariate Correlations** masukkan semua variabel kekotak

Variables

Hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel X₁

No. Soal	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Status
P1	.825**	0,553	Valid
P2	.565*	0,553	Valid
P3	.780**	0,553	Valid
P4	.652**	0,553	Valid
P5	.780**	0,553	Valid
P6	.731**	0,553	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

P7	.740**	0,553	Valid
P8	.825**	0,553	Valid
P9	.565*	0,553	Valid
P10	.780**	0,553	Valid

Sumber: *Data diolah tahun 2023*

Nilai r_{Tabel} diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi dengan $N = 15 - df$. Atau $15 - 2 = 13$. Maka didapat r_{Tabel} adalah 0.553. Sehingga dapat disebutkan bahwa Pernyataan Nomor 1, yaitu $0.825 > 0.553$, maka dapat dikatakan Pernyataan 1 dan seterusnya akan disebut Valid. (Untuk melihat r_{Tabel} dapat dilihat pada lampiran).

Tabel 3.2
Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel X₂

No. Soal	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Status
P1	.733**	0,553	Valid
P2	.866**	0,553	Valid
P3	.866**	0,553	Valid
P4	.866**	0,553	Valid
P5	.866**	0,553	Valid
P6	.767**	0,553	Valid
P7	.567*	0,553	Valid
P8	.866**	0,553	Valid
P9	.733**	0,553	Valid
P10	.733**	0,553	Valid

Data diolah tahun 2023

Nilai r_{Tabel} diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi dengan $N = 15 - df$. Atau $15 - 2 = 13$. Maka didapat r_{Tabel} adalah 0.553. Sehingga dapat disebutkan bahwa Pernyataan Nomor 1, yaitu $0.733 > 0.553$, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dapat dikatakan Pernyataan 1 dan seterusnya akan disebut Valid. (Untuk melihat r_{Tabel} dapat dilihat pada lampiran).

Tabel 3.3
Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Y

No. Soal	Corrected Item-Total Correlation	r_{Tabel}	Status
P1	.979**	0,553	Valid
P2	.925**	0,553	Valid
P3	.842**	0,553	Valid
P4	.979**	0,553	Valid
P5	.956**	0,553	Valid
P6	.842**	0,553	Valid
P7	.979**	0,553	Valid
P8	.683**	0,553	Valid
P9	.979**	0,553	Valid
P10	.956**	0,553	Valid

Sumber: *Data diolah tahun 2023*

Nilai r_{Tabel} diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi dengan $N = 15 - df$. Atau $15 - 2 = 13$. Maka didapat r_{Tabel} adalah 0.553. Sehingga dapat disebutkan bahwa Pernyataan Nomor 1, yaitu $0.979 > 0.553$, maka dapat dikatakan Pernyataan 1 dan seterusnya akan disebut Valid. (Untuk melihat r_{Tabel} dapat dilihat pada lampiran).

2. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

instrumen sudah baik.¹¹ Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach*¹². Cara ini dipilih karena sesuai dengan instrument yang disusun dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right] \quad \alpha^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen/koeffisien alfa
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \alpha_i^2$ = Jumlah varians butir
 α_t^2 = Varians total
 N = Jumlah responden

Sementara perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS) for Windows Release 16*. Untuk menentukan tingkat reliabilitas, menggunakan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kriteria Indeks Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,000	Sangat tinggi

Sumber: <http://ssantoso.umpo.ac.id/>

Lihat juga Duwi Prayitno (2012: 120 – 123)

¹¹ *ibid*, h. 154

¹² Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, tahun 2009), h. 38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Langkah untuk melakukan Uji Reliabilitas, pertama kali harus kembali pada kotak SPSS Data Editor. Misalnya menguji Reliabilitas untuk Variabel X^1 : klik Analyze, pilih Scale, klik Reliability Analysis. Setelah tampil kotak Reliability Analysis, pindahkan item-item pertanyaan pada X^1 dan Variabel X^2 dan Y ke kotak Items dengan jalan blok, kemudian klik tanda panah dan klik Statistics maka akan muncul kotak Reliability Analysis: Statistics. Pada kotak Reliability Analysis: Statistics beri centang pada Item dan Scale if item deleted, kemudian klik Continue maka akan kembali ke kotak Reliability Analysis, dan klik OK, maka hasilnya adalah sebagai berikut ini:

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.772	10

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *Reliability Statistics*) sebesar 0,772. Apabila merujuk pada Kriteria Indeks Reliabilitas di atas, maka nilai Variabel X_1 dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau andal.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sebagaimana pada variable X_1 , hasil pengolahan data SPSS tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *Reliability Statistics*) sebesar 0,781. Apabila merujuk pada Kriteria Indeks Reliabilitas di atas, maka nilai Variabel X_2 dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau andal.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	10

Sebagaimana pada variable Y, hasil pengolahan data SPSS tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *Reliability Statistics*) sebesar 0,792. Apabila merujuk pada Kriteria Indeks Reliabilitas di atas, maka nilai Variabel Y dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau andal.

F. Teknik Analisis Data.

Dalam pengolahan data yang telah diperoleh, penulis menggunakan *analisis regresi dua prediktor* (kuantitatif), yaitu untuk menganalisis seberapa besar ketergantungan variabel terpengaruh yaitu keamanan (X_1) dan keandalan BSI (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Dalam pengolahan data yang bersifat setatistik ini penulis menggunakan tiga tahapan, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Analisis Pendahuluan

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan teknik angket, dengan masing-masing butir pernyataan diikuti 5 alternatif jawaban. Setelah data terkumpul, penulis melakukan skoring (penilaian) terhadap data tentang keamanan (X_1) dan keandalan BSI (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y), sesuai dengan standar skor yang telah ditentukan. Kemudian disusun dalam tabel hasil variabel X^1 dan X^2 serta Y .

Selanjutnya masing-masing data (keamanan (X_1) dan keandalan BSI (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)) disajikan dalam tabel distribusi frekuensi skor mean dan tabel nilai distribusi frekuensi yang kemudian divisualisasikan dalam bentuk histogram.

2. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan analisis data dengan regresi linier ganda, perlu terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan,¹³ yaitu :

- a. Uji Multikolinearitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas (independen) atau tidak. Multikolinieritas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. Untuk mendeteksi

¹³ Menurut Mas'ud Zein, uji persyaratan analisis untuk regresi ganda cukup dengan menggunakan uji normalitas dan linieritas. Lihat Mas'ud Zein, *Mastery Learning; Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Yogyakarta : Aswaja, 2014), h. 106 – 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Multikolinearitas adalah dengan melihat nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF), di mana menurut Hair et. all. dalam Duwi Priyatno variabel dikatakan mempunyai masalah multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10.¹⁴

Uji Homogenitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui varian dari beberapa populasi sama atau tidak. Uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *Independent Sampel T Test dan Anova*. Asumsi yang mendasari dalam *Analisis of varians* (ANOVA) adalah bahwa varian dari beberapa populasi adalah sama. Seperti pada uji statistik lainnya, Uji Homogenitas digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan keputusan uji statistik. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama. Sementara jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama.

Uji Normalitas data. Uji ini bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan cara uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* melalui program *Statistic Package for Social Science (SPSS) fo Windows Release 22*.

¹⁴ Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Uji Linieritas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui linier tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program *Statistic Package for Social Science (SPSS) for Windows Release 22*, melalui *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0.05.

3. Analisis Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi, di mana untuk menguji hipotesis pertama dan kedua digunakan teknik analisis korelasi. Korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan rumus¹⁵:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Angka Indeks Korelasi “r” Product moment
 N = Sampel
 $\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y
 $\sum X$ = Jumlah seluruh skor X
 $\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

Data juga akan diuji menggunakan korelasi ganda, dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{yx1x2} = \frac{\sqrt{r^2_{yx1} + r^2_{yx2} - 2r_{xy1} \cdot r_{xy2} \cdot r_{x1x2}}}{1 - r^2_{x1x2}}$$

Dalam pelaksanaannya, ketika memproses data penulis menggunakan bantuan perangkat komputer dengan program SPSS (*Statistical Program Society*

¹⁵ Martono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Pekanbaru: LSFK₂P, 2006), h. 98

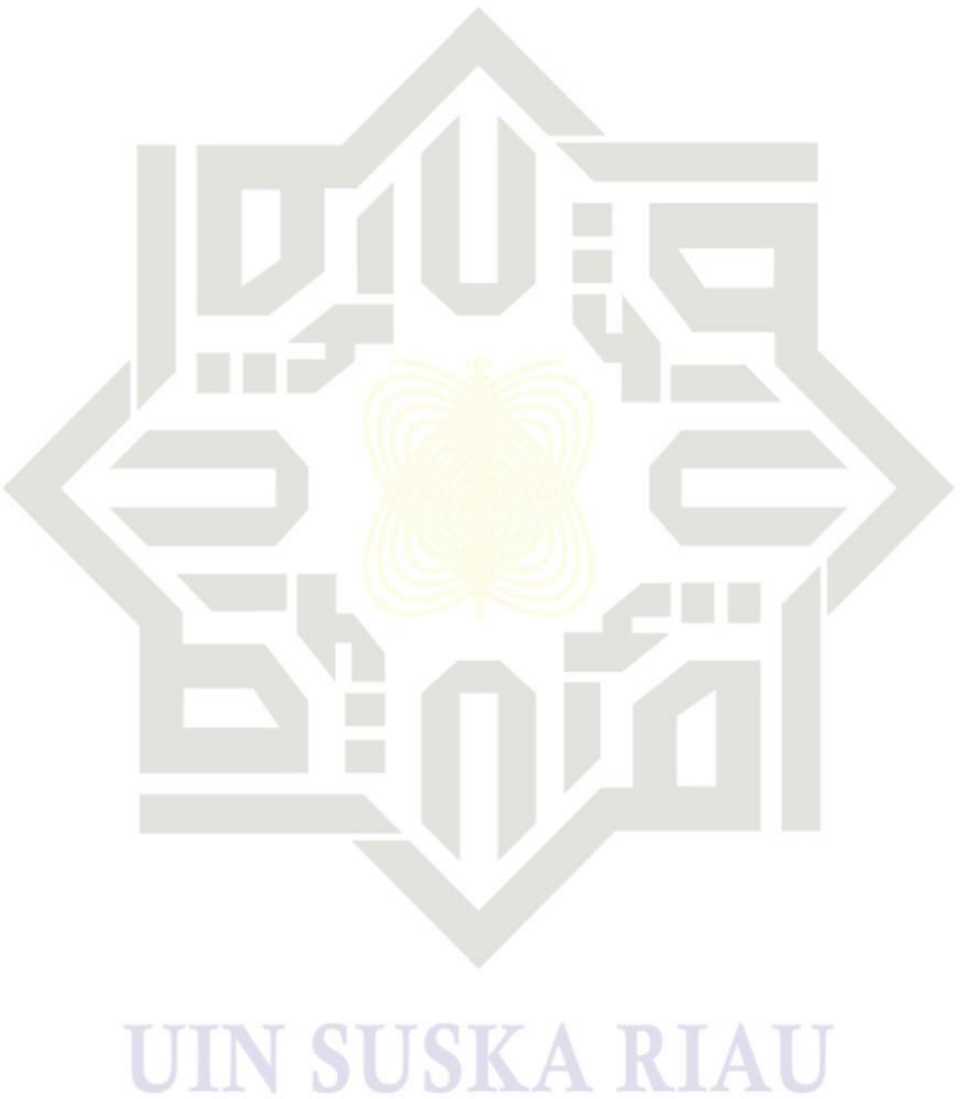
Science) versi 22.0 *for windows*. Sedangkan untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik korelasi dan regresi linear ganda.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan riset di atas, dapat disimpulkan bahwa *Pertama*, terdapat pengaruh antara keamanan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad; *Kedua*, Terdapat pengaruh antara keandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad; dan *Ketiga*, Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara keamanan dan keandalan terhadap kepuasan tenaga kependidikan UIN Suska Riau tentang pelayanan E-Commerce PT. BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

Adapun tingkat pengaruh antara variable independen (Keamanan dan Keandalan layanan E-Commerce BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad) terhadap variabel dependen (Kepuasan para Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau atas layanan E-Commerce BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad) berada pada taraf 0.767. Sedangkan koefisien determinasinya menunjukkan nilai 0.588.

Hal ini berarti, bahwa pengaruh variabel Keamanan dan Keandalan layanan E-Commerce BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad terhadap variabel Kepuasan Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau atas layanan E-Commerce BSI KCP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru Arifin Ahmad adalah sebesar 58.8%, sedangkan sisanya yaitu 41.2% dipengaruhi oleh variabel lain selain Keamanan dan Keandalan BSI.

Kesimpulan terhadap hasil tersebut, bahwa Keamanan BSI dan Keandalan BSI berpengaruh pada Kepuasan Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau memiliki standar kesalahan estimasi sebesar 1.474

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa layanan *E-commerce* BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yaitu para Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau. Dengan demikian saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain:

1. Keamanan data nasabah harus terus dijaga agar nasabah dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam perusahaan. Pihak perusahaan harus terus memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga bisa meningkatkan kepuasan, jika nasabah merasa puas, maka akan tinggi tingkat loyalitasnya terhadap BSI;
2. Nasabah yang menggunakan *e-commerce* akan tetapi jarang digunakan sebaiknya diberikan informasi *upgrade system* supaya mengurangi terjadi resiko kehilangan data maupun data-data penting lainnya
3. Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru harus lebih memperhatikan kualitas layanan *e-commerce* atau *muamalat din* kepada para nasabahnya agar terus memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan memberikan pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah yaitu para Tenaga Kependidikan UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Untuk kedepannya perkembangan layanan *e-commerce* Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi online.
5. Memberikan pelayanan terhadap nasabah sebaiknya berpedoman terhadap nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya. Serta pemanfaatan teknologi harus berorientasi pada nilai-nilai syariah, ilmu teknologi yang digunakan tidak boleh menimbulkan kerusakan (mafsadah) apalagi mengancam peradaban kehidupan manusia. Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru harus lebih memperhatikan kualitas layanan *e-commerce* dimana dalam menjalankan bisnis atau usaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadits meskipun masih ada sebagian kecil ada kendala teknis maupun non teknis yg berkemungkinan dihadapi dan muncul dalam prosesnya.
6. Untuk pihak yang ingin meneliti lebih lanjut, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi layanan e-commerce Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru dan dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dalam penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diketahui terdapat 58.8%, faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan *e-commerce*. Seperti privasi pengguna, keandalan layanan, dan lain sebagainya.

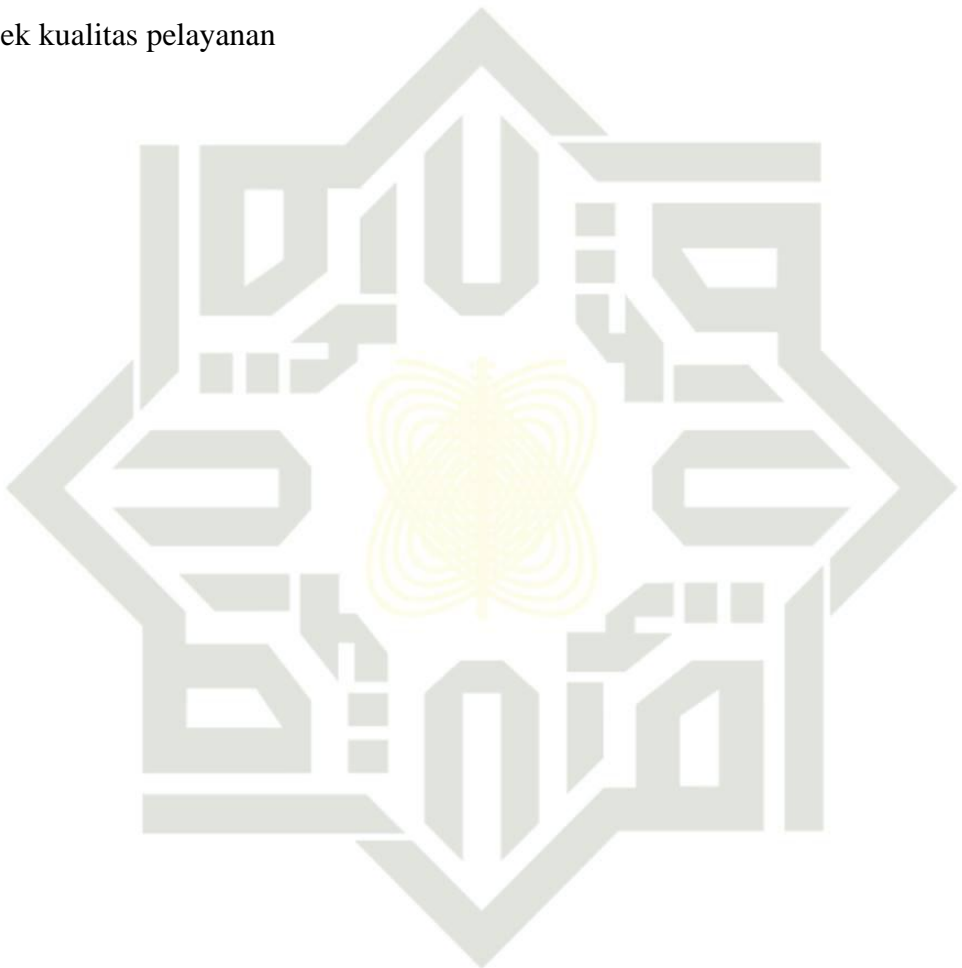
7. Bagi perusahaan harus memberikan atau mampu memperbaiki dan meningkatkan segala aspek kualitas pelayanan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Qur'an dan Terjemah. 2006. Bandung : Sinar Baru Algensia
- Alhama Rifai Arif, *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja dan Loyalitas Pelanggan Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah*, (Jakarta: UIN Jakarta, 2014)
- anonim, "Sejarah E-Commerce Indonesia: Apa Yang Telah Dan Akan Terjadi? Halaman All - Kompasiana.Com," last modified 2023
- Budi, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang)*,
- Dama Yanti, *Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Boyolali Tahun 2010* (Solo: UMS, 2020)
- Devi Ayuni, and Andy Mulyana, *Analisis Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Restoran di Bandung*. Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, tahun 2017, h. 83-97.
- Duwi Prayitno, *Belajar cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012)
- Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012)
- Efraim Turban, *Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective* (London: Pearson Education, 2012),
- Hartman, Dkk, *Net Ready Strategies for Success in the E-Conomy* (United States: McGraw-Hill, 2000)
- Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Pekanbaru: LSKF₂P, 2006)
- Hendriawan, *10 Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002)
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002)
- Hermanwan Rasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992)
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Terj. Dwi Kartini Yahya, (Jakarta : Erlangga, 2005)
- John W. Eest, *Metodologi Penelitian Dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982)

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Kasim, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012)
 Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
 Lee, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
 Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. (Jakarta; Salemba Empat 2006)
 Mas'ud Zein, *Mastery Learning; Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Yogyakarta : Aswaja, 2014)
 Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015)
 Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General): konsep dan system operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004)
 Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004)
 P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran* (edisi 12 jilid 2). Benyamin Molan (penerjemah). (Jakarta: PT. Indeks 2009)
 Philip Kotler dan Kevin Lance Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008),
 Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2001)
 Raman, A., & Annamalai, V. *Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia*. Dalam *IJCA*, tahun 2011
 Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014).
 Samba Ali Muhidin dan Maman Abdurahman, *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, tahun 2009)
 Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offser, 2016)
 Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016)
 Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
 Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998)



Website : <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> - Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia

Hadi, *Metodologi Research*, jilid 1, (Yogyakarta : Andi, 2002)

Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Suatu Tujuan Dasar*, (Surabaya: Sic Surabaya, 1996).

Anugrah Nugroho, "Kisah Masuknya Budaya Belanja „Online“ Ke Indonesia - MerahPutih," last modified 2018

Sumber dari Jurnal

A. Mahardika, Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*, tahun 2011

A. Parasuraman et.al, SERVQUAL; a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", dalam *Journal of Retailing*, Vol 64, No. 1, 1988, h. 12 - 40

Ahmad & Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)". *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 8, No. 2, tahun 2014

Ahmad, & Pambudi, S. B. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)". *Jurnal Studi Manajemen*, 8. No. 1 April 2014.

M R Wajong and Carolina Rizki Putri, "Keamanan Dalam Electronic Commerce Pendahuluan Latar Belakang Ruang Lingkup Tujuan Dan Manfaat," *Keamanan Dalam Electronic Commerce* Vol. 1, No. 12 (2010): 867–874

Owi Handoko dan Ronny, "Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BRI dalam Menggunakan Mobile Banking", dalam *Jurnal Image; Jurnal Riset Manajemen*, Vol 9, No 2 tahun (2020)

Khairunnisa Tri Indriana, Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA)" dalam *Jurnal*



KINERJA Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1 – Desember 2020.

- Diandra Gabriela Nelwan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 2, tahun 2017
- Hanto “Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks” dalam *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol. 7, No. 1, h. 59–76.
- Triana Mella Adestyan dan Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” dalam *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)* Volume 6 No. 1, September 2022, h. 53-61
- Heriyana, “Pengaruh Kepercayaan, Dan Keamanterhadap Keputusan Mahapara Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau Dalam Belanja Online (Studi Pada Mahapara Tenaga Kependidikan UIN Sultan Syarif Kasim Riau STIE Rahmaniyyah Sekayu)”. *Jurnal Ekonomia*, 10. No. 2, 2020
- I Gusti Ngurah Indra Saputra, dkk, “Pengembangan Sistem Keamanan Untuk E-Commerce,” *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)* Vol. 5, No. 1 (2017), h. 17
- Indrawati, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework*, *ILKOM Jurnal Ilmiah* Volume 11 Nomor 2 Agustus 2019.
- Kazi, A. K. “An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan”. *International Journal of Finance and Banking Studies*. Vol. V, Nomor 2 tahun 2013
- Maharani, S., & fenny. “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya” dalam *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 8, Nomor 2 tahun 2006
- Mahir Pradana, “Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce,” *Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia* Vol. 9, No. 2 (2015): 32–40
- Mukhtasar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), dalam *JIHBI: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume -3, No - (1), tahun 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mutmainnah, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah,” *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10 No. 2, 2017

Toni Andespa, “Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 1., No. 1., (2016),

Siti Naimatul Fisqiyah dan Mutimatul Faidah, “Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) dan layanan Prima Perawatan Tubuh dengan Lulur Tradisional terhadap Kepuasan Konsumen di House of Annisa Salon Muslimah Tuban”, *E-Jurnal*, Volume 03., No. 01., (2014)

Widyanto et al., “Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?” dalam *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol. 14, No. 2, tahun 2020, h. 73

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH KEAMANAN DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN E-COMMERCE PT. BSI KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD PADA TENAGA KEPENDIDIKAN UIN SUSKA RIAU TAHUN 2023

Keamanan (X₁)

No	Aspek	Indikator	Soal	Jumlah
1	Jaminan Keamanan	1) Yakin terhadap keamanan bertransaksi 2) BSI mobile sangat akurat dan terpercaya 3) Mobile banking dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun	1 2,3 4, 5, 6	6 Soal
2	Kerahasiaan	1) BSI Tidak menyalahgunakan Data 2) BSI menjamin kerahasiaan Data 3) BSI Tidak Pernah mengeluarkan data	7 8, 9, 10	4 Soal

Keandalan (X₂)

No	Aspek	Indikator	Soal	Jumlah
1	Keandalan	1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan; 2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan; 3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama; 4) Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan; 5) Mempertahankan catatan bebas kesalahan; 6) Menyediakan Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	1, 2 3,4 5,6 7 8 9,10	10 Soal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Variabel Terikat (Y)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Aspek		Soal	Jumlah
Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectations</i>)	1) Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan; 2) Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah	1, 2, 3 4, 5	5 Soal
Minat untuk menggunakan lagi (<i>repurchase intent</i>)	1) Niat untuk memakai jasa bank kembali 2) Diwaktu yang akan datang nasabah akan melakukan pembelian jasa ulang kembali	6, 7 8	3 Soal
Kesediaan untuk merekomendasi (<i>willingness to recommend</i>)	1) Kondisi lingkungan fisik menunjang sehingga nasabah akan merekomendasikan pada orang lain 2) Nasabah akan merekomendasikan kepada orang sekitar mengenai bank tersebut;	9 10.	2 Soal

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH KEAMANAN DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN E-COMMERCE PT. BSI KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD PADA TENAGA KEPENDIDIKAN UIN SUSKA RIAU TAHUN 2023

A. Pengantar

Penyebutan penyebaran angket ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang “PENGARUH KEAMANAN DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN E-COMMERCE PT. BSI KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD (STUDI EMPIRIS TENAGA KEPENDIDIKAN UIN SUSKA RIAU TAHUN 2023)”. Dalam rangka penyelesaian karya ilmiah / Tesis. Penulis sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan dalam angket ini secara objektif sesuai dengan kenyataan di lapangan. Terima kasih atas respon dan partisipasi Bapak/Ibu semua.

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah dengan cermat dan teliti pertanyaan-pertanyaan di bawah ini.
- Bubuhkan tanda *ceklis* (V) pada kolom yang tersedia dan merupakan alternatif jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu semua.
- Alternatif jawaban ada lima kemungkinan, yaitu:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas responden

Usia :
 Jenis Kelamin :
 Lama Menjadi Nasabah :

Keamanan (X₁)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa aman bertransaksi di BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad					
2	Saya merasa lebih mudah bertransaksi dengan BSI Mobile					
3	Dalam bertransaksi dengan pihak manapun, Saya selalu menggunakan BSI mobile					
4	Mobile banking BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjamin para nasabah agar terhindar dari setiap penipuan					
5	Selama Saya menggunakan Mobile Banking BSI, tidak pernah dikesewakan oleh BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad					
6	Mobile banking BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjaga ketat data para nasabahnya					
7	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad tidak pernah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



	menyalahgunakan data para nasabahnya					
81.	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad menjamin kerahasiaan data para nasabahnya					
90.	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad tidak pernah mengeluarkan data para nasabah kepada masyarakat luas					
100.	BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad mampu meyakinkan para nasabah tentang keamanan data nasabah					

Kendala (X₂)

Pernyataan	Penilaian				
	SS	S	KS	TS	STS
BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki fasilitas E-Commerce yang sesuai dengan yang dijanjikan					
BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memberikan layanan seperti yang dijanjikan;					
Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad selalu tanggap dalam menyelesaikan persoalan para pelanggan					
Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki kemauan yang kuat untuk melayani pelanggan					
Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad cepat merespon ketika ada pelanggan datang					
Para Petugas BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pelanggan pada saat pelanggan datang					
BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki kemauan untuk memenuhi layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
Bila terjadi kesalahan pencatatan, BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad secepatnya melakukan cek ulang.					
BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki para petugas atau karyawan yang profesional					
BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad memiliki karyawan yang mengutamakan kepentingan pelanggan					

Variabel Terikat (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Dalam hal pelayanannya, BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad lebih baik dibanding Bank lain di Pekanbaru					
2	Saya merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan di BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad ini					
3	Pelayanan administrasi yang diberikan BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad sudah sesuai dengan harapan saya					
4	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad					
5	Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan oleh BSI KC					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

d. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

i. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

j. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

k. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

l. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

n. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

o. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

q. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

r. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

s. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

t. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

u. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

v. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

w. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

x. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

y. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

z. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aa. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ab. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ac. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ad. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ae. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

af. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ag. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ah. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ai. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aj. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ak. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

al. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

am. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

an. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ao. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ap. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aq. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ar. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

as. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

at. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

au. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

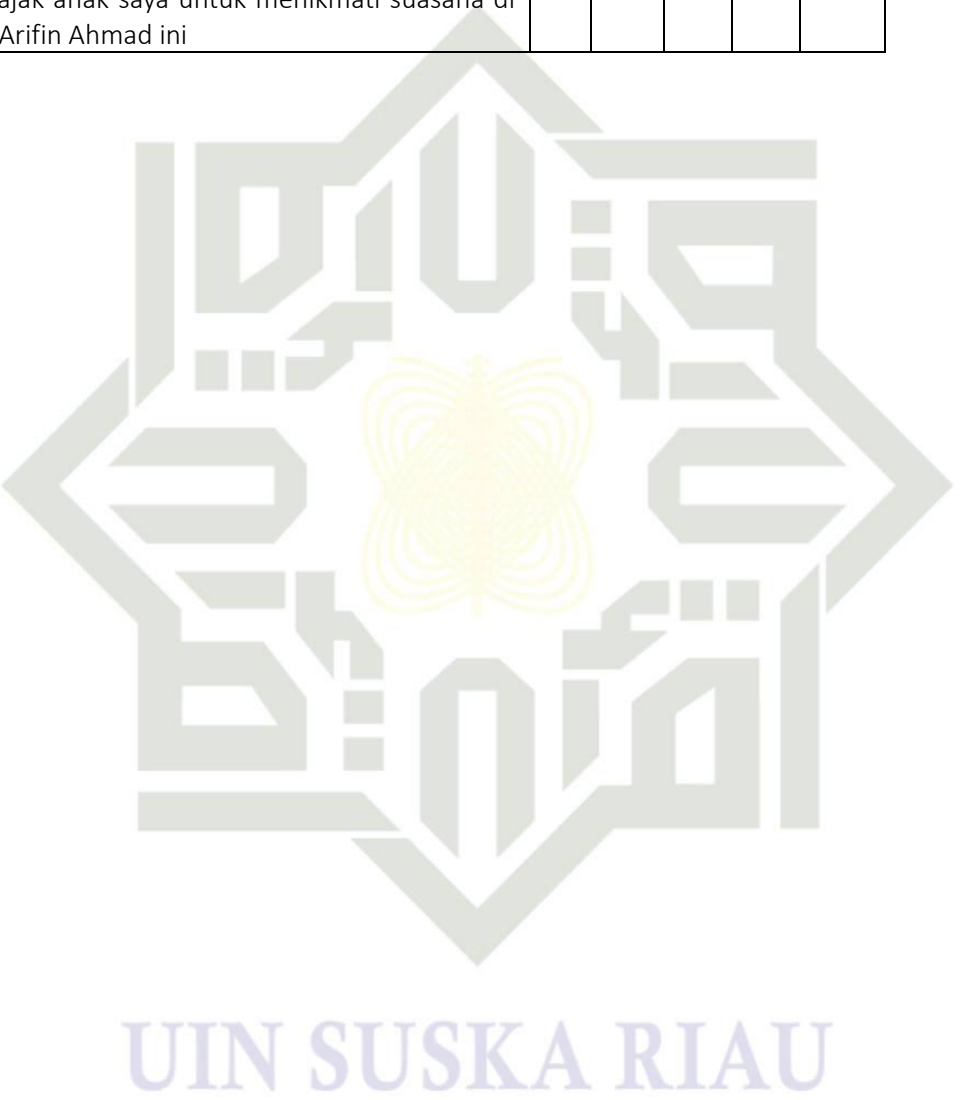
av. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aw. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ax. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ay. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

az. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

	Pekanbaru Arifin Ahmad					
	Keramahtamahan pihak BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad membuat saya merasa betah bersama Bank ini					
	Kerudahan layanan yang diberikan BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad, membuat saya yakin untuk terus menggunakan Bank ini dalam bertransaksi					
	Saya tidak berfikir untuk memindahkan tabungan saya dari BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad					
	Saya berusaha mengajak orang lain untuk menjadi nasabah BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad					
	Saya sering mengajak anak saya untuk menikmati suasana di BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad ini					

Halaman 10 | UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU