



**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 IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 99 orang.

**1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4. 1  
Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	21	21%
Perempuan	78	78%
Jumlah	99	99

*Sumber : hasil olahan,2025*

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh **perempuan**, yaitu sebanyak **78 orang (78%)**, sedangkan responden **laki-laki berjumlah 22 orang (22%)**. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini

**2. Karakteristik Berdasarkan Fakultas**

**Tabel 4. 2  
Jawaban Responden Berdasarkan Fakultas**

Fakultas	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Dakwah Dan Komunikasi	9	9%
Ekonomi Dan Ilmu Sosial	16	16%
Pertanian Dan Pertenakan	8	8%
Psikologi	4	4%
Sains Dan Teknologi	11	11%

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.

Syariah Dan Hukum	15	15%
Tarbiyah Dan Keguruan	31	31%
Ushuluddin	5	5%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

*Sumber : hasil olahan,2025*

Berdasarkan Tabel 4.2 , karakteristik responden berdasarkan fakultas menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari berbagai fakultas di UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan jumlah total 99 responden.

Responden terbanyak berasal dari Tarbiyah dan Keguruan , yaitu sebanyak 31 orang (31%) . Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dari fakultas tersebut nasabah paling dominan menjadi Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Selanjutnya responden dari Ekonomi dan Ilmu Sosial berjumlah 16 orang (16%) , diikuti oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebanyak 15 orang (15%) , dan Fakultas Sains dan Teknologi sebanyak 11 orang (11%) . Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan perbankan syariah juga cukup merata pada fakultas-fakultas tersebut.

Sementara itu, responden dari Dakwah dan Komunikasi berjumlah 9 orang (9%) , Fakultas Pertanian dan Peternakan sebanyak 8 orang (8%) , Fakultas Ushuluddin sebanyak 5 orang (5%) , dan Fakultas Psikologi merupakan responden paling sedikit yaitu 4 orang (4%) .

Berdasarkan distribusi tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini berasal dari berbagai fakultas dengan komposisi

yang cukup beragam, sehingga data yang diharapkan mampu merepresentasikan gambaran mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau.

## B. Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut akan di jabarkan tentang tanggapan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner penelitian ini di masing masing variabel penelitian, berikut adalah tabel yang dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. Kepercayaan

**Tabel 4. 3**  
**Skor Kuesioner Variabel X1**

Item Pernyataan	Keterangan	Alternatif Jawaban					
		SS	S	N	KS	TS	Total
X1P1	Jumlah	28	51	16	4	0	99
	Persentase	28%	51%	16%	4%	0%	100%
X1P2	Jumlah	34	47	14	3	1	99
	Persentase	34%	47%	14%	3%	1%	100%
X1P3	Jumlah	30	50	15	4	0	99
	Persentase	30%	50%	15%	4%	0%	100%
X1P4	Jumlah	35	41	20	3	0	99
	Persentase	35%	41%	20%	3%	0%	100%
X1P5	Jumlah	27	46	18	7	1	99
	Persentase	27%	46%	18%	7%	1%	100%
Skor	Jumlah	141	228	101	22	3	495
	Persentase	28%	47%	20%	4%	1%	100%

*Sumber : hasil olahan,2025*

Berdasarkan Tabel 4.3, variabel Kepercayaan (X1) memperoleh penilaian yang tinggi dari responden. Hal ini dibawa oleh dominasi jawaban Setuju sebesar 47% dan Sangat Setuju sebesar 28% . Sementara



**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.

itu, responden yang menjawab Netral sebesar 20% , Kurang Setuju sebesar 4% , dan Tidak Setuju sebesar 1% .

**2. Penggunaan Teknologi**

**Tabel 4. 4**  
**Skor Kuesioner Variabel X2**

Item Pernyataan	Keterangan	Alternatif Jawaban					
		SS	S	N	KS	TS	Total
X2P1	Jumlah	26	45	24	3	1	99
	Persentase	26%	45%	24%	3%	1%	100%
X2P2	Jumlah	27	48	18	4	2	99
	Persentase	27%	48%	18%	4%	2%	100%
X2P3	Jumlah	23	56	15	5	0	99
	Persentase	23%	56%	15%	6%	0%	100%
X2P4	Jumlah	37	32	23	7	0	99
	Persentase	37%	32%	23%	8%	0%	100%
X2P5	Jumlah	28	47	21	3	0	99
	Persentase	28%	47%	21%	4%	0%	100%
Skor	Jumlah	141	228	101	22	3	495
	Persentase	28%	47%	20%	4%	1%	100%

Sumber : hasil olahan,2025

Berdasarkan tabel 4. 4, variabel Penggunaan Teknologi Baru (BYOND) menunjukkan penilaian yang baik . Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Setuju sebesar 47% dan Sangat Setuju sebesar 28% dari total 99 responden. Sementara itu, responden yang menjawab Netral sebesar 20% , Kurang Setuju sebesar 4% , dan Tidak Setuju sebesar 1%

**3. Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4. 5**  
**Skor Kuesioner Variabel Y**

Item Pernyataan	Keterangan	Alternatif Jawaban					
		SS	S	N	KS	TS	Total
YP1	Jumlah	36	47	11	4	1	99
	Persentase	36%	47%	11%	4%	1%	100%

**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.

<b>YP2</b>	Jumlah	22	47	25	5	0	99
	Persentase	22%	47%	25%	5%	0%	100%
<b>YP3</b>	Jumlah	20	46	29	4	0	99
	Persentase	20%	46%	29%	4%	0%	100%
<b>YP4</b>	Jumlah	24	48	26	1	0	99
	Persentase	24%	48%	26%	1%	0%	100%
<b>Skor</b>	Jumlah	102	188	91	14	1	396
	Persentase	26%	47%	23%	4%	0%	100%

*Sumber : hasil olahan,2025*

Berdasarkan Tabel 4. 5 , variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menunjukkan penilaian yang baik . Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Setuju sebesar 47% dan Sangat Setuju sebesar 26% . Sementara itu, responden yang menjawab Netral sebesar 23% , Kurang Setuju sebesar 4% , dan Tidak Setuju sebesar 0% .

### C. Hasil Penelitian

Hasil analisis data penelitian mengenai Pengaruh Kepercayaan dan Penggunaan Teknologi Baru “BYOND” Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. UIN Suska Riau (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau) . Hasil penelitian diperoleh dari responden yang merupakan mahasiswa pengguna layanan BSI BYOND pada BSI KCP UIN Suska Riau, dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan uji deskriptif, teknik uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Uji Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden, sebelum dilakukan pengujian hipotesis.

**Tabel 4. 6**  
**Uji Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel X1 Kepercayaan	99	9	25	20,23	3,207
Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	99	9	25	19,87	3,288
Variabel Y Kepuasan Nasabah	99	10	20	15,80	2,487
Valid N (listwise)	99				

**Sumber : Hasil Uji SPSS 25**

### a. Deskriptif X1 (Kepercayaan)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel Kepercayaan (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 20,23 , dengan nilai minimum 9 , maksimum 25 , dan standar deviasi 3,207 , yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan responden tergolong baik .

### b. Deskriptif X2 (Penggunaan Teknologi Baru)

Variabel Penggunaan Teknologi Baru (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 19,87 , dengan nilai minimum 9 , maksimum 25 , dan standar deviasi 3,288 , yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi BYOND dinilai baik oleh responden.

**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.

**c. Deskriptif Y (Kepuasan Nasabah)**

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 20 , dengan nilai rata-rata sebesar 15,80 . Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau berada pada kategori baik .

**2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas**

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana kualitas butir pertanyaan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dituju. Pengujian dilakukan melalui teknik *Pearson Product Moment* dengan membandingkan skor setiap item terhadap skor total. Oleh karena itu, uji ini berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh item dalam kuesioner benar-benar mewakili variabel penelitian secara akurat. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4. 7  
Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Kepercayaan (X1)	X1P1	0,778	0,195	Valid
	X1P2	0,767	0,195	Valid
	X1P3	0,799	0,195	Valid
	X1P4	0,747	0,195	Valid
	X1P5	0,789	0,195	Valid
Penggunaan Teknologi Baru (X2)	X2P1	0,717	0,195	Valid
	X2P2	0,801	0,195	Valid
	X2P3	0,810	0,195	Valid
	X2P4	0,822	0,195	Valid

	X2P5	0,709	0,195	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	YP1	0,786	0,195	Valid
	YP2	0,791	0,195	Valid
	YP3	0,823	0,195	Valid
	YP4	0,704	0,195	Valid

*Sumber : hasil olahan*

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui aplikasi SPSS versi 25, diperoleh bahwa nilai  $r$  hitung pada masing-masing item berada di atas nilai  $r$  tabel (0,195) dengan jumlah responden 100 pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, apabila kuesioner diberikan berulang kali kepada responden dalam kondisi yang sama, maka hasil pengukurannya akan tetap stabil. Pengujian reliabilitas ini dijelaskan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dan hasil pengujiannya disajikan pada Tabel 4.2.

**Tabel 4. 8**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alph	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,834	Reliabel
Penggunaan Teknologi Baru (X2)	0,830	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,780	Reliabel

*Sumber : hasil olahan*

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS versi 25, diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel, yaitu

#### 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.

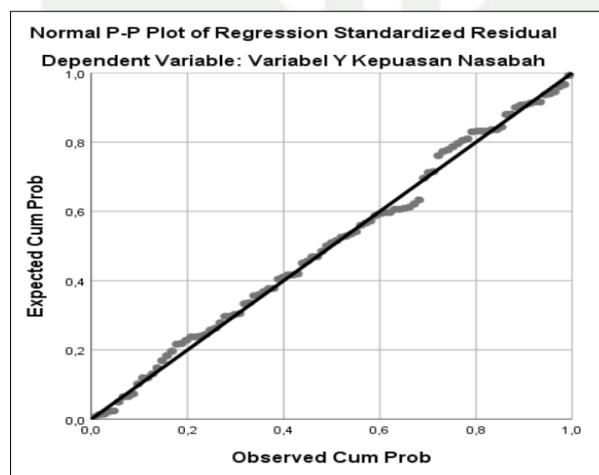
X1 sebesar 0,834, X2 sebesar 0,830, dan Y sebesar 0,780. Seluruh nilai tersebut berada di atas standar minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan tergolong reliabel. Dengan demikian, kuesioner dalam penelitian ini dapat dipercaya dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah residu data pada model regresi mengikuti pola distribusi normal. Pemenuhan asumsi normalitas merupakan syarat penting dalam analisis regresi linier, karena mempengaruhi hasil uji statistik, seperti uji t dan uji F. Pada penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan memanfaatkan Normal Probability Plot (Normal P–P Plot) terhadap residu yang telah distandarisasi.

**Gambar 4.3**  
**Uji Normalitas**



*Sumber : Hasil Uji SPSS 25*

#### 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 normalitas yang dilakukan melalui Normal P–P Plot, tampak bahwa titik-titik residu tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Pola sebaran ini menunjukkan bahwa distribusi residu dalam model regresi bersifat normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dapat dinyatakan terpenuhi, sehingga model regresi yang dianggap digunakan memenuhi kriteria kelayakan untuk melaksanakan pengujian hipotesis serta analisis statistik lanjutan.

#### **b. Uji Multikolineritas**

Uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Tingkat multikolineritas yang tinggi dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil sehingga menyulitkan dalam melakukan interpretasi hasil analisis. Pengujian multikolineritas dilakukan dengan menggunakan indikator Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolineritas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 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.

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,825	1,758		3,881	,000		
	Variabel X1 Kepercayaan	,016	,065	,021	,247	,806	,994	1,006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	,435	,063	,576	6,889	,000	,994	1,006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

**Sumber: Hasil Uji SPSS 25**

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada seluruh variabel independen berada di bawah 10, yaitu variabel Kepercayaan (X1) sebesar 1,006 dan variabel Penggunaan Teknologi Baru (X2) sebesar 1,006. Selain itu, nilai Tolerance masing-masing variabel menunjukkan nilai 0,994, yang berarti lebih besar dari 0,10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

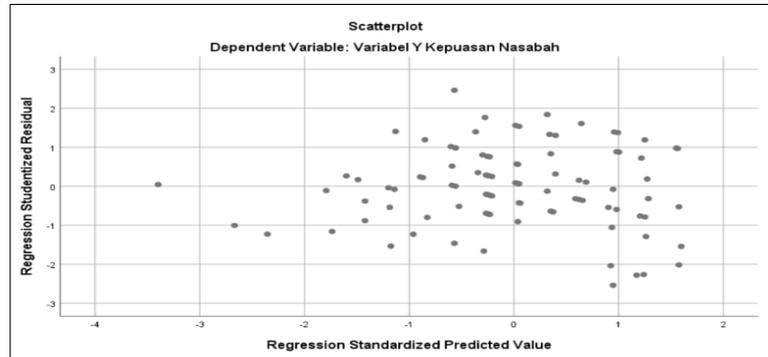
**a. Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidakkonsistenan atau perbedaan varians residual dalam model regresi. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah melalui scatterplot residual, yaitu grafik yang menggambarkan penyebaran residual terhadap nilai prediksi (*fitted values*) dari model regresi.

**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.

**Gambar 4. 4**  
**Grafik Scatterplot**



*Sumber: Hasil Uji SPSS 25*

Berdasarkan Gambar 4.2, hasil analisis *scatterplot* menunjukkan bahwa residual menyebar secara acak dan merata di sekitar garis nol tanpa membentuk pola tertentu. Tidak terlihat adanya pola khusus seperti bentuk kerucut atau pola sistematis lainnya, yang mengindikasikan bahwa varians residual bersifat konstan pada seluruh nilai prediksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS guna memperoleh hasil pengujian secara statistik.

#### 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.



**Tabel 4. 10**  
**Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,825	1,758		3,881	,000		
	Variabel X1 Kepercayaan	,016	,065	,021	,247	,806	,994	1,006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	,435	,063	,576	6,889	,000	,994	1,006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

**Sumber: Hasil Uji SPSS 25**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,825 + 0,016X_1 + 0,435X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kepercayaan

X<sub>2</sub> = Penggunaan Teknologi Baru

1) Konstanta ( $\alpha = 8,669$ )

Nilai konstanta sebesar **6,825** menunjukkan bahwa apabila variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>) dan Penggunaan Teknologi Baru (X<sub>2</sub>) bernilai nol atau dianggap konstan, maka nilai Kepuasan Nasabah berada pada angka **6,825**. Nilai ini menggambarkan tingkat kepuasan dasar yang dimiliki nasabah di luar pengaruh variabel independen dalam model penelitian.

**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) Koefisien Regresi Variabel Kepercayaan ( $X_1 = 0,016$ )

Koefisien regresi variabel Kepercayaan bernilai negatif sebesar **0,016**, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kepercayaan akan menurunkan Kepuasan Nasabah sebesar **0,016**, dengan asumsi variabel lain konstan. Namun, berdasarkan hasil uji statistik, pengaruh ini **tidak signifikan**, sehingga secara empiris Kepercayaan tidak memberikan pengaruh nyata terhadap Kepuasan Nasabah dalam model penelitian ini.

3) Koefisien Regresi Variabel Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2 = 0,435$ )

Koefisien regresi variabel Penggunaan Teknologi Baru bernilai positif sebesar **0,435**, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penggunaan teknologi baru akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar **0,435**, dengan asumsi variabel lain tetap. Pengaruh ini terbukti **positif dan signifikan**, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi baru berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

**b. Uji t (Parsial)**

Uji t (uji parsial) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil pengujian data yang diperoleh melalui analisis menggunakan SPSS versi 25.

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

Kriteria pengujian:

- 1) Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  dan  $\text{Sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Penentuan nilai  $t$  tabel:

$$df = n - k - 1$$

$$df = 99 - 2 - 1 = 96$$

$$\alpha = 0,05$$

Sehingga diperoleh  $t_{\text{tabel}} = 1,985$ .

**Tabel 4. 11**  
**Uji T (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,825	1,758		3,881	,000		
	Variabel X1 Kepercayaan	,016	,065	,021	,247	,806	,994	1,006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	,435	,063	,576	6,889	,000	,994	1,006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

**Sumber: Hasil Uji SPSS 25**

Nilai  **$t_{\text{tabel}} = 1,985$**  ( $df = 96; \alpha = 0,05$ ).

- 1) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

**$H_{01}$** : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

**$H_{a1}$** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil uji  $t$ , variabel Kepercayaan memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 0,247. Karena nilai  $t$  hitung  $< t_{\text{tabel}}$  ( $0,247 <$

1,985) dan nilai signifikansi  $0,806 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2) Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru

**Ho<sub>2</sub>:** Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Penggunaan Teknologi Baru ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**Ha<sub>2</sub>:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara Penggunaan Teknologi Baru ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Teknologi Baru memiliki nilai t hitung sebesar 6,889 dan nilai t tabel didapatkan sebesar 1,985 dengan rumus perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{Rumus} &= (n-3) 5\% \\ &= (99-3) 5\% \end{aligned}$$

Karena nilai t hitung  $>$  t tabel ( $6,889 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Penggunaan Teknologi Baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

c. Uji f (Simultan)

Uji F (uji simultan) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

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.

Berikut ini merupakan hasil pengujian data yang diperoleh melalui analisis menggunakan SPSS versi 25.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $Sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Penentuan nilai  $F_{tabel}$ :

$$df_1 = k = 2$$

$$df_2 = n - k - 1 = 96$$

$$\alpha = 0,05$$

Sehingga diperoleh  $F_{tabel} = 3,09$ .

**$H_{03}$ :** Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2$ ) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

**$H_{a3}$ :** Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

**Tabel 4. 12**  
**Uji f (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,079	2	101,040	24,017	,000 <sup>b</sup>
	Residual	403,880	96	4,207		
	Total	605,960	98			

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru, Variabel X1 Kepercayaan

**Sumber: Hasil Uji SPSS 25**

**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.

Diperoleh nilai F hitung sebesar 24,017, sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 96$  adalah sebesar 3,09. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ( $24,017 > 3,09$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan.

**d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Berikut merupakan hasil pengujian yang diperoleh melalui analisis data menggunakan SPSS versi 25.

**Tabel 4. 13**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,577 <sup>a</sup>	,333	,320	2,051

a. Predictors: (Constant), Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru, Variabel X1 Kepercayaan  
b. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

**Sumber: Hasil Uji SPSS 25**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,333. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 33,3%,

**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.

sedangkan sisanya sebesar 66,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil uji yang telah dilakukan, maka bisa dijelaskan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 0,247 dengan tingkat signifikansi 0,806, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa secara statistik Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kepercayaan menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, justru tingkat kepuasan cenderung menurun. Hal ini terjadi karena harapan yang tinggi tidak diimbangi dengan kualitas layanan digital BYOND, sehingga kepercayaan memicu kekecewaan dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah. Salah satu dari kualitas layanan digital BYOND yang sering digunakan mahasiswa yaitu Qris, pembayaran Qris di aplikasi BYOND tidak bisa digunakan di seluruh Barcode Qris yang ada di berbagai toko, dan layanan Aplikasi BYOND pada saat ingin login ke Aplikasi BYOND terkadang juga mengalami kendala.

Menurut Morgan dan Hunt dalam Rifa'i, Kepercayaan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan

timbul dari suatu proses yang lama, apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan maka usaha untuk membangun hubungan kerjasama akan lebih mudah.

Kepercayaan dapat dipandang sebagai prasyarat dasar yang telah melekat pada lembaga, sehingga peningkatan atau penurunan tingkat kepercayaan tidak secara langsung dirasakan sebagai perubahan kepuasan oleh nasabah.

## 2. Pengaruh Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t, variabel Penggunaan Teknologi Baru memiliki nilai t hitung sebesar 6,889 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Penggunaan Teknologi Baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi baru yang memudahkan proses layanan, mempercepat transaksi, serta meningkatkan kenyamanan nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan. Semakin efektif dan mudah teknologi yang digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

### 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.

Penggunaan Teknologi Baru pada BYOND sudah efektif, mudah saat digunakan membuat nasabah puas dengan layanan digital BYOND untuk melakukan transaksi.

Terdapat pada penelitian terdahulu Seneng Jayadi dengan judul Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah. hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah.

### **3. Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Penggunaan Teknologi Baru ( $X_2$ ) secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ )**

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 24,017 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Kepercayaan dan Penggunaan Teknologi Baru secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor secara terpisah, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara kepercayaan dan dukungan teknologi yang diberikan oleh lembaga. Kepercayaan berperan sebagai fondasi hubungan, sementara teknologi berfungsi sebagai sarana yang meningkatkan kenyamanan dan kualitas pengalaman layanan nasabah.

#### 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.

Terdapat pada penelitian terdahulu Rilian Yoga Gema Gusmana dengan judul Pengaruh Kemudahan ,Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Perbankan Syariah. Hasil nya menunjukan bahwa Kemudahan, Layanan, Dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Perbankan Syariah .

#### 4. Perspektif Ekonomi Syariah Terhadap Pengaruh Kepercayaan dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

##### a. Kepercayaan dalam perspektif ekonomi syariah

Dalam ekonomi syariah, kepercayaan (amanah) merupakan prinsip dasar yang wajib dimiliki oleh setiap lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, kepercayaan sering kali dipandang sebagai sesuatu yang telah melekat dan menjadi standar minimum yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-

#### 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.



baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-nisa 58).<sup>63</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa amanah merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh setiap lembaga, sehingga keberadaannya dianggap sebagai hal yang wajar dan tidak selalu dirasakan secara langsung sebagai faktor peningkat kepuasan oleh nasabah.

#### b. Penggunaan Teknologi Baru Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam ekonomi syariah, pemanfaatan teknologi diperbolehkan selama memberikan kemudahan (taysir), efisiensi, dan manfaat bagi masyarakat. Teknologi perbankan yang mempermudah transaksi, mempercepat layanan, dan meningkatkan kenyamanan nasabah sejalan dengan prinsip masalah, sebagaimana firman Allah SWT:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ  
 فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ  
 أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ  
 عَلَىٰ مَا هَدَيْكُم وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). Karena itu,

<sup>63</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019, QS. An-Nisa: 58.

- 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.



barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur. (QS Al-baqarah 185).<sup>64</sup>

Ayat ini menunjukkan bahwa segala bentuk inovasi, termasuk teknologi perbankan, yang memberikan kemudahan bagi manusia merupakan hal yang selaras dengan ajaran Islam dan dapat meningkatkan kepuasan dalam bertransaksi

#### c. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam perspektif ekonomi syariah, kepuasan nasabah merupakan bagian dari tujuan utama kegiatan muamalah, karena berkaitan dengan prinsip masalah (kemanfaatan), amanah (kepercayaan), dan ridha antara pihak yang bertransaksi. Lembaga keuangan syariah dituntut tidak hanya memberikan keuntungan secara ekonomi, tetapi juga menghadirkan kemudahan, keadilan, serta pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Dalam islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Quran telah memerintah agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakalah ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 159

<sup>64</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019, QS. Al-baqarah 185.

#### 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.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَأَنْتَ هُمٌّ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjaukan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu”.<sup>65</sup>

Secara simultan, kepercayaan dan penggunaan teknologi baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam perspektif ekonomi syariah, kepercayaan berfungsi sebagai fondasi moral dan etika dalam hubungan antara bank dan nasabah, sedangkan teknologi berperan sebagai sarana pendukung yang meningkatkan kualitas layanan. Kombinasi antara nilai amanah dan pemanfaatan teknologi yang memberikan kemudahan akan menciptakan pengalaman layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

#### 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.

<sup>65</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Alqur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019, QS. Ali-Imran: 159