

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial T (uji t):

- a. Variabel Digitalisasi Layanan (X_1) dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,115 dengan tingkat signifikansi 5%. Karena t hitung $> t$ tabel ($4,115 > 1,988$) dengan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa digitalisasi layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.
- b. Variabel Keamanan Transaksi (X_2) dengan nilai t hitung sebesar 6,602 dengan tingkat signifikansi 5%. Karena t hitung $> t$ tabel ($6,602 > 1,988$) dengan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa Keamanan Transaksi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan. Dengan demikian, hal ini membuktikan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.

2. Berdasarkan Hasil Uji Statistik F

Dari hasil uji yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 82,351, sedangkan nilai F tabel sebesar 3,091. Yang berarti F hitung $> F$ tabel ($82,351 > 3,091$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, keputusan H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak, yang artinya variabel bebas yang terdiri dari Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan.

3. Berdasarkan Hasil Uji Determinasi (R^2)

Diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,632 atau sebesar 63,2 % yang artinya variabel digitalisasi layanan dan keamanan transaksi dapat menjelaskan atau memengaruhi variasi Kepuasan Nasabah sebesar 63,2%, sedangkan sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,624 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan kedua variabel independen dalam menjelaskan Kepuasan Nasabah tetap sebesar 62,4%.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI KCP Payabungun

BSI KCP Payabungun disarankan untuk terus meningkatkan kualitas digitalisasi layanan, khususnya pada layanan digital seperti BYOND by BSI, agar semakin mudah digunakan, cepat, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. BSI juga diharapkan meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital, mengingat dalam latar belakang penelitian masih ditemukan adanya nasabah yang kurang memahami penggunaan layanan *mobile banking* serta adanya kendala jaringan yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

Selain itu, BSI KCP Payabungun disarankan untuk terus meningkatkan keamanan transaksi dengan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap data dan informasi pribadi nasabah serta meningkatkan sistem keamanan dalam setiap transaksi digital. Hal ini penting dilakukan karena keamanan transaksi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, bahkan berdasarkan nilai koefisien regresi dan t hitung, pengaruh Keamanan Transaksi dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan Digitalisasi Layanan.

2. Bagi Nasabah BSI KCP Panyabungan

Nasabah BSI KCP Panyabungan diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan oleh BSI dengan sebaik-baiknya serta meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital. Nasabah juga diharapkan selalu memperhatikan keamanan dalam melakukan transaksi dengan menjaga kerahasiaan PIN, kata sandi, kode OTP, dan data pribadi agar terhindar dari berbagai risiko penyalahgunaan data dan transaksi. Dengan adanya kerja sama antara pihak bank dan nasabah dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjaga keamanan transaksi, diharapkan kepuasan nasabah terhadap layanan BSI dapat terus meningkat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan layanan, kepercayaan nasabah, kualitas produk, dan persepsi nilai, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan perbankan syariah. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini variabel Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi hanya mampu menjelaskan sebesar 63,2%, sedangkan 36,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan jumlah responden dan objek penelitian yang lebih luas, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan perbankan syariah.

DAFTAR FUSTAKA

- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bandar Lampung. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 1(November), 7306–7314.
- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2025). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Bank BSI. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 3(01), 25–32. v3i01.533
- Adinugraha, H. H., Yusuf, M., & Abadi, M. T. (2022). The Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Bank Pekalongan Pemuda. *Journal of Management and Islamic Finance*, 2(1).
- Alamsyah, (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif di Indoneisa, Unizar Recht Jurnal, 3(3), 447-445
- Bca, N. B. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Kepuasan. 3(1), 1–9. *Jurnal Akutansi Manajemen*.
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.
- Fasa, M. I dkk, Lampung, I., & Lampung, K. B. (2024). Analisis Keamanan Data 2 (11). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Dan Syariah*.
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten* 7(10), 3727–3734.
- Feber, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. 3(3).
- Firdaus, M. A., & Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6416–6433. Penelitian ini relevan karena membahas kemudahan, keamanan, dan kepuasan nasabah mobile banking.
- Fernando, (2023), Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (*e-money*) Bermasalah ditinjau dari Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2)
- Handinisari, H., & Muhlisin, S. (2023). Pengaruh Keamanan , Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap Minat Bertransaksi

- Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru). 4(3), 818–828. Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Hasanah, (2023), *ransaksi online menurut hukum perjanjian dikaitkan dengan perlindungan konsumen di Indonesia*. Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 12(2).
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 241–264
- Lase, H. A., Siagian, N., & Sinaga, K. (2024). Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan. *Journal of Social Science and Digital Marketing*, 4(2).
- Penelitian, M. (n.d.). *No Title*. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
- Permana, D. (2023). Dynamics of Public Policy in the Digital Era : A Case Study of e-Government Implementation in Indonesia. 5(3), 163–174.
- Pokhrel, S. (2024). “Pengaruh Akses Digital terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). 15(1), 37–48.
- Prasetyo, I. (2008). *Teknik analisis data dalam research and development*.
- Putri, D. F., Agama, I., Negeri, I., & Kediri, I. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah BSI terhadap Kebocoran Data dalam menggunakan Digital Bankking 1(4), 173–181.
- Rizieq, M. (2024). *BanKu : Transformasi Layanan Perbankan dari antrian panjang menuju Banking In Your Pocket*. Jurnal Perbankan dan Keuangan 5(Agustus), 76–89.
- Silalahi, P. R., Daulay, A. S., Siregar, T. S., & Ridwan, A. (2022). *Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online*. 1(4).
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*.
- Sabilal, I., & Hartono, D. (2023). Dampak Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BCA KCP Hasanudin Jakarta. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*, 7(2), 124–132. Penelitian ini sangat cocok untuk variabel Digitalisasi Layanan (X1) → Kepuasan Nasabah (Y) karena hasilnya menunjukkan digitalisasi banking berpengaruh positif terhadap kepuasan
- Tentiyo Suharto, (2026), *Fiqh Muamalah and Sharia Marketing Strategy: Value Integration for*, *Nomico Journal*, Vol.3.No.5 June 2

Wiraguna, S. A. (2024). *Harmonisasi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan & Perpajakan*. Lex Jurnalica, 21(1).

Yunistiyani, V. (2025). *Kinerja PT Bank Syariah Indonesia , Tbk setelah Merger : Apakah Lebih Baik ?* 6(2). <https://doi.org/10.18196/rabin.v6i2.15621>.

Zubaida, R., & Abidin, F. I. N. (2022). *Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users*. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 15.



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN DAN KEMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP PANYABUNGAN

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Isilah kuisisioner di bawah ini dengan jujur dan benar sesuai dengan keadaan yang anda alami
2. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang anda alami
3. Dimohon untuk mengisi semua jawaban pertanyaan yang ada di bawah dan jangan sampai terlewatkan. Terimakasih atas kerja samanya.

Adapun ketentuan penilaian dalam kuisuoner ini adalah sebagai berikut:

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

4. Jawaban yang anda berikan dijamin kerahasiannya

Pertanyaan Kuesioner:

Varibael: Digitalisasi Layanan (X1)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Saya memilih menggunakan layanan digital BSI untuk melakukan transaksi perbankan.					
2	Layanan digital BSI menyediakan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan transaksi saya.					
3	Saya sering melakukan transaksi perbankan melalui layanan digital BSI.					
4	Saya dapat mengakses layanan digital BSI dengan mudah kapan saja dan di mana saja.					
5	Saya mudah memahami dan menggunakan layanan digital BSI.					

Variabel: Keamanan Transaksi(X2)

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Layanan digital BSI menjaga kerahasiaan data pribadi saya dengan baik.					
2	Saya percaya bahwa data pribadi dan informasi transaksi saya tidak disalahgunakan oleh pihak lain.					
3	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi melalui layanan digital BSI.					
4	Sistem keamanan layanan digital BSI mampu melindungi transaksi saya dari ancaman yang tidak diinginkan.					
5	Fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan verifikasi membantu melindungi transaksi saya.					
6	Saya dapat mengakses layanan digital BSI dengan mudah tanpa mengabaikan keamanan transaksi.					

7	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital BSI dari perangkat yang saya gunakan.					
---	--	--	--	--	--	--

Variabel: Kepuasan Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Layanan digital BSI yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.					
2	Layanan digital BSI memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
3	Kinerja layanan digital BSI sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
4	Secara keseluruhan, layanan digital BSI telah memenuhi harapan saya.					
5	Saya berniat menggunakan kembali layanan digital BSI di masa yang akan datang.					
6	Saya akan tetap menggunakan layanan digital BSI untuk memenuhi kebutuhan transaksi saya.					
7	Saya tertarik untuk terus menggunakan layanan digital BSI di masa mendatang.					
8	Saya bersedia merekomendasikan layanan digital BSI kepada orang lain.					
9	Saya bersedia menyarankan keluarga atau teman untuk menggunakan layanan digital BSI.					
10	Saya bersedia menceritakan pengalaman positif menggunakan layanan digital BSI kepada orang lain.					

Lampiran 2
Tabulasi Data

1. Digitalisasi Layanan (X1)

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total_X1
1	2	3	3	2	2	12
2	4	4	4	5	4	21
3	2	3	2	2	3	12
4	3	3	3	2	2	13
5	4	4	3	3	3	17
6	3	3	2	4	3	15
7	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	3	3	15
9	5	5	5	5	5	25
10	4	5	5	5	4	23
11	4	4	4	4	4	20
12	2	3	3	2	2	12
13	3	4	4	3	3	17
14	1	2	1	2	1	7
15	3	3	4	4	4	18
16	4	3	3	3	3	16
17	4	4	4	4	4	20
18	4	5	4	4	4	21
19	2	2	2	2	2	10
20	3	3	2	2	3	13
21	2	3	3	2	3	13
22	2	3	2	2	2	11
23	3	2	3	3	4	15
24	4	5	3	4	4	20
25	2	4	2	4	4	16
26	2	3	2	2	3	12
27	3	3	3	3	3	15
28	2	2	2	2	3	11
29	2	2	2	2	2	10
30	3	3	3	3	3	15
31	4	3	3	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	3	19
34	2	2	3	3	2	12
35	4	2	3	3	3	15

36	2	2	3	2	2	11
37	4	3	4	4	4	19
38	3	3	2	3	2	13
39	3	2	3	2	3	13
40	3	2	3	3	2	13
41	3	3	2	4	3	15
42	2	3	3	2	3	13
43	5	5	5	5	5	25
44	1	1	2	1	1	6
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	2	3	2	13
47	4	4	5	4	5	22
48	2	2	2	2	2	10
49	4	4	4	5	4	21
50	4	5	3	4	4	20
51	3	4	3	4	4	18
52	2	2	2	1	2	9
53	2	1	1	2	2	8
54	2	2	3	3	3	13
55	1	2	2	2	2	9
56	3	3	3	2	3	14
57	2	2	2	3	2	11
58	2	2	2	2	2	10
59	4	4	4	4	3	19
60	3	4	3	4	4	18
61	3	3	3	3	4	16
62	4	4	3	4	4	19
63	5	4	4	4	4	21
64	1	1	1	2	2	7
65	3	4	4	4	3	18
66	3	4	3	2	4	16
67	4	3	3	3	2	15
68	2	1	1	1	1	6
69	2	3	2	2	2	11
70	3	2	2	2	3	12
71	2	3	2	3	2	12
72	2	1	2	1	1	7
73	4	4	4	4	4	20
74	3	4	4	3	4	18
75	4	4	3	3	3	17

76	4	5	5	4	4	22
77	3	2	3	2	3	13
78	2	3	2	2	2	11
79	3	3	3	3	4	16
80	3	3	4	3	4	17
81	5	4	5	5	5	24
82	3	2	3	2	3	13
83	2	3	3	3	3	14
84	3	3	4	3	3	16
85	4	5	4	4	4	21
86	3	2	2	2	3	12
87	5	5	5	5	5	25
88	3	2	3	2	2	12
89	2	2	3	2	2	11
90	3	3	2	3	3	14
91	3	4	3	4	3	17
92	3	3	3	3	4	16
93	3	2	2	3	3	13
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	3	19
96	1	1	2	2	2	8
97	3	4	3	4	3	17
98	3	3	4	3	3	16
99	4	4	4	4	4	20

2. Keamanan Transaksi (X2)

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	Total_X2
1	4	3	3	3	3	3	3	22
2	4	5	4	4	4	4	4	29
3	4	4	4	4	3	4	3	26
4	3	4	4	4	4	3	4	26
5	3	3	2	3	2	2	2	17
6	4	3	4	4	3	4	3	25
7	3	3	3	2	3	2	3	19
8	3	3	3	4	4	4	3	24
9	3	3	4	4	3	3	4	24
10	4	4	4	5	4	4	5	30
11	4	3	4	4	3	3	4	25

12	2	3	2	3	3	3	3	19
13	4	4	4	4	5	5	4	30
14	2	2	2	2	1	2	2	13
15	3	3	4	4	4	3	4	25
16	5	4	4	4	4	4	4	29
17	5	4	5	5	4	5	5	33
18	4	4	5	5	4	5	5	32
19	2	2	2	2	2	2	1	13
20	4	4	3	3	3	3	3	23
21	3	3	3	3	3	3	4	22
22	3	3	2	2	2	2	2	16
23	3	3	2	2	3	3	3	19
24	4	4	3	3	3	4	4	25
25	3	3	3	3	3	3	2	20
26	2	1	2	2	2	2	2	13
27	2	2	2	2	3	2	2	15
28	4	3	5	3	4	4	4	27
29	2	2	2	3	3	3	2	17
30	4	4	4	3	3	4	4	26
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	3	3	2	2	2	18
33	4	3	4	3	3	4	3	24
34	1	1	2	1	1	1	2	9
35	4	3	3	4	4	4	5	27
36	3	3	3	3	3	2	3	20
37	3	4	4	3	4	3	4	25
38	3	3	4	3	4	3	3	23
39	2	2	2	3	2	3	2	16
40	3	2	3	3	2	2	3	18
41	1	2	1	2	2	1	2	11
42	1	1	1	1	1	2	1	8
43	4	5	5	4	4	4	4	30
44	2	2	2	1	2	2	1	12
45	3	3	3	3	4	3	3	22
46	4	3	3	3	3	4	3	23
47	3	3	3	4	4	4	3	24
48	2	3	2	3	3	3	2	18
49	4	4	3	4	4	3	4	26
50	3	3	3	3	3	3	3	21
51	4	4	4	3	3	3	3	24

52	2	3	2	4	3	4	3	21
53	3	2	3	2	2	2	3	17
54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	3	3	3	3	3	3	3	21
56	2	2	2	3	3	2	3	17
57	2	2	2	2	2	2	1	13
58	3	2	2	2	2	2	3	16
59	2	2	2	2	2	2	2	14
60	3	3	4	4	4	4	3	25
61	3	3	3	2	3	2	2	18
62	4	4	5	4	4	5	5	31
63	3	3	4	3	3	4	3	23
64	2	2	1	3	2	2	2	14
65	4	3	3	4	3	4	4	25
66	4	4	4	4	5	4	4	29
67	2	2	1	2	3	1	2	13
68	2	2	2	2	2	1	3	14
69	4	3	3	3	4	3	3	23
70	3	3	3	2	3	4	3	21
71	3	2	2	2	3	2	3	17
72	2	1	2	2	1	1	2	11
73	4	4	5	3	3	3	4	26
74	3	3	3	3	3	3	3	21
75	4	3	3	3	3	4	3	23
76	5	4	5	4	5	5	5	33
77	2	2	2	2	2	3	2	15
78	1	1	1	1	2	1	1	8
79	2	1	2	2	3	2	3	15
80	4	4	4	3	3	4	4	26
81	5	4	4	4	4	4	4	29
82	2	2	3	2	2	2	2	15
83	2	2	2	2	3	3	2	16
84	4	3	4	4	4	3	4	26
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	4	3	3	3	3	3	23
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	2	3	2	3	2	3	2	17
89	2	2	1	2	2	3	2	14
90	5	4	3	4	4	4	4	28
91	3	3	3	3	4	4	3	23

92	3	3	3	3	3	2	3	20
93	3	3	4	4	3	3	4	24
94	4	4	4	5	5	4	5	31
95	3	3	3	3	3	3	3	21
96	2	2	1	1	1	2	1	10
97	4	4	4	4	5	4	4	29
98	3	3	4	3	3	4	3	23
99	4	4	4	3	3	4	3	25

4) Kepuasan Nasabah (Y)

No	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total_Y
1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	25
2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	23
4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
6	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	21
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	43
9	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
13	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
14	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	14
15	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
16	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
19	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	22
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
22	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	14
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35
24	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	27

28	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	30
29	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	26
32	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	24
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
34	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	12
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
36	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	27
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36
38	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
39	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	26
40	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	12
41	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	25
42	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	14
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	16
45	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	27
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
48	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28
49	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	37
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	22
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
55	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	20
56	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21
57	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	16
58	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	29
59	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	25
60	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	26
61	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	25
62	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
64	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	12
65	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35
66	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	43
67	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	23

68	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	14
69	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	18
70	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27
71	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
72	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
74	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	31
76	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
77	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	39
78	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	21
79	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	25
80	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40
81	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
82	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	24
83	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	16
84	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
88	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	20
89	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	26
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
91	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
92	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	30
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
96	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	18
97	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	41
98	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
99	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35

Lampiran 3
Hasil Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

1. Digitalisasi Layanan (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,749**	,775**	,781**	,760**	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	,749**	1	,734**	,803**	,758**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	,775**	,734**	1	,737**	,756**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	,781**	,803**	,737**	1	,783**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	,760**	,758**	,756**	,783**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,901**	,902**	,887**	,913**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

2. Keamanan Transaksi (X2)

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,832**	,806**	,730**	,710**	,751**	,792**	,900**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	,832**	1	,780**	,758**	,741**	,754**	,743**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,806**	,780**	1	,741**	,715**	,739**	,804**	,898**
X2.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,730**	,758**	,741**	1	,780**	,766**	,819**	,894**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,710**	,741**	,715**	,780**	1	,738**	,780**	,873**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,751**	,754**	,739**	,766**	,738**	1	,715**	,876**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,792**	,743**	,804**	,819**	,780**	,715**	1	,907**
X2.7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	,900**	,896**	,898**	,894**	,873**	,876**	,907**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

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

3. Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,828*	,856*	,806*	,867*	,787*	,826**	,799*	,805*	,831*	,917**
	Sig. (2-tailed)											
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.2	Pearson Correlation	,828**	1	,861*	,800*	,836*	,785*	,788**	,823*	,806*	,778*	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.3	Pearson Correlation	,856**	,861*	1	,842*	,899*	,817*	,854**	,830*	,831*	,843*	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Y.4	Pearson	,806**	,800*	,842*	1	,838*	,760*	,812**	,854*	,832*	,834*	,915**
	Correlation		*	*		*	*		*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.5	Pearson	,867**	,836*	,899*	,838*	1	,828*	,827**	,842*	,830*	,848*	,940**
	Correlation		*	*	*		*		*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.6	Pearson	,787**	,785*	,817*	,760*	,828*	1	,779**	,798*	,821*	,796*	,891**
	Correlation		*	*	*	*		*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.7	Pearson	,826**	,788*	,854*	,812*	,827*	,779*	1	,809*	,812*	,814*	,909**
	Correlation		*	*	*	*	*		*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.8	Pearson	,799**	,823*	,830*	,854*	,842*	,798*	,809**	1	,843*	,817*	,917**
	Correlation		*	*	*	*	*		*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.9	Pearson	,805**	,806*	,831*	,832*	,830*	,821*	,812**	,843*	1	,821*	,916**
	Correlation		*	*	*	*	*	*	*		*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.10	Pearson	,831**	,778*	,843*	,834*	,848*	,796*	,814**	,817*	,821*	1	,914**
	Correlation		*	*	*	*	*	*	*	*		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson	,917**	,906*	,942*	,915*	,940*	,891*	,909**	,917*	,916*	,914*	1
	Correlation		*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

B. Uji Reabilitas

1. Digitalisasi Layanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	5

2. Keamanan Transaksi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	7

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,979	10

Lampiran 4
Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5
Tabel T

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	Two-Tailed Test					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421

Lampiran 6
Tabel F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 8	199,500	215,70 7	224,583	230,162	233,98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampiran 7
Dokumentasi Penelitian

1. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Pada Nasabah BYOND BY BSI DI Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.







2. Dokumentasi Dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.



Lampiran 8 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Website: www.stain-madina.ac.id
Email : stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 691 /Sti.21/F.1/TL.00/07/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

06 Juli 2026

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Kepala BSI KCP Panyabungan
di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak / ibu bahwa :

Nama : Khoirun Nisa
NIM : 22-15-0017
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi awal dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di KCP Panyabungan
Tempat Penelitian : BSI KCP Panyabungan
Waktu Penelitian : Juli s/d September 2026

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasama Bapak / ibu diucapkan terimakasih.

a.n. Ketua
Kepala Pusat Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat (P3M)

Dr. Arminsyah, M.H.I.

Tembusan:
1. Ketua STAIN MADINA
2. Ketua Prodi PS
3. Arsip

Lampiran 9

Surat Balasan Penelitian



05 Agustus 2026
No. 06/511-3/191

Kepada:
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
Jl. Pro. Dr. Andi Hakim Nasution Panyabungan 22978
Mandailing Natal

PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk
KCP Panyabungan
Jl. Willem Iskandar No. 115 B
Panyabungan, Sumatera Utara
Telp. (0636) 321500
Fax. (0636) 321617
www.bankbsi.co.id

Up : Yth. Bapak Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)

Perihal : Persetujuan Penelitian Saudara Khoirun Nisa
Referensi : Surat No. B-691/Sti.21/F.1/TL. 00/07/2026 tgl 06 Juli 2026

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

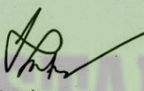
Menunjuk perihal tersebut diatas, Bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan penelitian mahasiswa bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan dengan memperhatikan kode etik dan kerahasiaan bank, dan metode penelitian yang disetujui yaitu wawancara dan dokumentasi, di berikan kepada:

Nama:	Khoirun Nisa
NIM:	22150017
Program Studi:	Perbankan Syariah
Instansi:	Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
Judul Penelitian:	Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di KCP Panyabungan.

Demikian disampaikan atas kerjasama bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KCP PANYABUNGAN


Pangasian Batubara
Branch Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Khoirun Nisa
2. Tempat/Tgl Lahir : Pematang Siantar, 31 Juli 2004
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Anak Ke : 2
6. Alamat : Aek Nangali
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No. Hp : 083824043314
9. Email : khoirunnisah14322@gmail.com



B. Pendidikan

1. SDN 278 Aek Nangali
2. SPM Negeri 2 Batang Natal
3. MAN 5 Mandailing Natal
4. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Madina

C. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : Parmonangan Siregar
2. Pekerjaan : PNS
3. Pendidikan Terakhir : Diploma (D3)
4. Alamat : Aek Nangali
5. Nama Ibu : Rosita Nasution
6. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
7. Pendidikan Terakhir : SMA
8. Alamat : Aek Nangali