

**PENGARUH *ONLINE TRANSACTION EXPERIENCE*, *TRUST*,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA BYOND By BSI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GOMBONG KEBUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh:

**Nurul Nabilah
2123048**

Pembimbing:

**Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E.
NIDN. 2124019202**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2025**

**PENGARUH *ONLINE TRANSACTION EXPERIENCE*, *TRUST*,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA BYOND By BSI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GOMBONG KEBUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh:

**Nurul Nabilah
2123048**

Pembimbing:

**Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E.
NIDN. 2124019202**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE TRANSACTION EXPERIENCE, TRUST*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *BYOND By BSI* PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GOMBONG KEBUMEN

Oleh:
Nurul Nabilah
2123048

Telah dimunaqosahkan di depan Sidang Penguji
pada Tanggal 11 Juni 2025
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 Ekonomi Syariah
pada Tanggal 11 Juni 2025

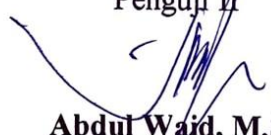
Pembimbing


Aniesatun Nurul Aliefah, S.E.Sy., M.E.
NIDN. 2124019202

Penguji I


Nur Iman Hakim Al-Faqih, M.E.K.
NIDN. 2108028901

Penguji II


Abdul Waid, M.SI.
NIDN. 2116078202

Ketua Sidang


Abdul Waid, M.S.I.
NIDN. 2116078202

Sekretaris


Annisa Mangole, M.E.
NIDN. 2110129003

Mengesahkan
Dekan,




Abdul Waid, S.H.I., M.S.I.
NIDN. 2116078202

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Nabilah

NIM : 2123048

Judul Skripsi : **Pengaruh *Online Transaction Experince, Trust* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND By BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombang Kebumen**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar Hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 2 Juni 2025



(Nurul Nabilah)

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyirah:5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. **Cinta pertama dan panutanku Bapak Sudiman.** Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. **Pintu surgaku, Ibu Umi Sopariyah.** Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberikan semangat, serta do'a yang selalu mengiringi langkah demi langkah saya sehingga saya bisa menyelesaikan program studi saya sampai selesai.
3. **Adik saya tercinta Muhammad Yusup,** yang selalu ada setiap saya membutuhkan, selalu sabar menghadapi kakaknya yang selalu marah bahkan bisa sampai mengajak berantem. Terimakasih karena sudah memberikan semangat dan dukungannya. Maafin kakakmu ini, belum bisa memberikan apa yang kamu inginkan dalam bentuk gift hadiah. Tetapi kakak berjanji akan terus semangat menggapai semua impian kakak dan akan kakak turutin semua keinginanmu yang sempat tertunda.
4. **Untuk ponakan-ponakan tercinta Dek Muhammad Ghava Faeza dan Rashaka Nuha Pradipta,** terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang

membuat saya semangat dan selalu membuat saya senang, sehingga saya semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

5. **Untuk seluruh keluarga besar saya**, yang selalu menganggap saya sebagai anak yang baru lulus SMK kemarin padahal sudah sampai di titik ini. Terimakasih atas dukungan baik secara moril maupun material.
6. **Untuk segenap jajaran dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen**, terimakasih telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada saya. Dan Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E. Sy., M.E selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas kesabaran, waktu, ilmu, pengarahan dan motivasi yang telah diberikan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis memohon maaf atas segala perbuatan maupun ucapan yang kurang berkenan selama proses bimbingan.
7. **Teruntuk teman-teman saya yang tidak bisa saya sebut satu per satu**, yang selalu mendukung, membantu, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah senang maupun sedih, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, terimakasih selalu ada dalam masa sulit.
8. **Yang terakhir kepada wanita tangguh**, terima kasih karna telah berjuang hingga saat ini. Yang dimana, terkadang pemikirannya selalu ambisi dalam mencapai suatu keinginan dan bahkan bisa egois. Yang tinggi akan isi kepalanya yang sulit dimengerti, yaitu sang penulis diri saya sendiri. Nurul Nabilah, seorang anak sulung yang berumur 23 tahun, sangat keras kepala namun sifatnya seperti anak kecil pada usianya yang apa-apa ingin di turutin dan di mengerti. Terimakasih telah hadir di dunia ini, menjadi bagian dari

perjalanan panjang yang penuh tantangan. Kini, di garis finish, kamu berhak merayakan setiap detik yang telah dilalui. Tetap semangat dan tidak mudah putus asa atas pencapaiannya meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat berproses. Kamu kuat, kamu hebat, dan kamu pantas untuk merasa bangga. Semoga perjalanan ini terus memberi arti, dan semoga kamu selalu ingat, bahwa setiap langkah demi langkah adalah keberhasilan. Tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0534b/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Kosonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَعَقِّدِينَ	ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
إِدَّةٌ	ditulis	<i>iddah</i>

C. Ta’ marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Kara>mah alauliya>’</i>
---------------	---------	--------------------------------------

3. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka>tull-fit{ri</i>
------------	---------	----------------------------

D. Vokal Pendek

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka>tull-fit{ri</i>
------------	---------	----------------------------

E. Vokal Panjang

1	Fathah+Alif – جاهلية	Ditulis	<i>a> - ja>hiliyyah</i>
2	Fathah+ya’mati- يسعى	Ditulis	<i>a> - yas,,a></i>
3	Kasrah+ya’mati- كريم	Ditulis	<i>i> - kari>m</i>
4	Dammah+wawu mati - فروض	Ditulis	<i>u>- furu>d{</i>

F. Vokal Rangkap

Fath{ah + ya’mati – بينكم	Ditulis	<i>ai – Bainakum</i>
Fathah + wawu mati – قول	Ditulis	<i>au – Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a 'antunm</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u 'iddat</i>
شَكَرْتُمُنِي	Ditulis	<i>la 'in syakartun</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “q”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiya>s</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>As-Sama>'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

الْفَوْضُنِيُّ	Ditulis	<i>z/awi>al-furu>d{</i>
السُّنَّةُ أَهْلُ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya Islam. Skripsi ini saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan arahan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, serta doa yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Abdul Waid, S.H.I., M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama saya menjalani studi di Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen.
3. Bapak Nur Iman Hakim Al-Faqih, M.E.K. selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAINU Kebumen yang sudah sabar menghadapi mahasiswa

angkatan 2025 dan selalu memberikan dukungan dan motivasi selama proses penulisan skripsi.

4. Ibu Aniesatun Nurul Aliefah, S.E. Sy., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi yang sangat berharga dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar FEBI dari semua dosen, staff dan teman-teman mahasiswa yang sudah memberikan dukungan serta pendapat terkait penelitian.
6. Teman-teman seangkatan di IAINU Kebumen, yang telah berbagi pengetahuan, dukungan, dan kebersamaan selama masa studi.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan serta dapat menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Perbankan Syariah.

Kebumen, 2 Juni 2025



Nurul Nabilah
2123048

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALMAN PERSEMBAHAN	v
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
E. Penegasan Istilah	14
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Landasan Teori	18
B. Telaah Pustaka	52

C. Hipotesis Penelitian	65
D. Kerangka Pemikiran	71
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	72
A. Pendekatan Penelitian	72
B. Desain Penelitian	73
C. Subjek Penelitian	74
D. Teknik Pengumpulan Data	76
E. Teknik Analisis Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN	89
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	89
B. Analisis Statistik Deskriptif	92
C. Hasil Analisis Data	98
D. Analisis Regresi Linier Berganda	105
E. Pembahasan	112
BAB V PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125
C. Penutup	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	78
Tabel 4.1 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.2 Pengelompokan Berdasarkan Usia	94
Tabel 4.3 Pengelompokan Berdasarkan Status Pekerjaan	95
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	96
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas	100
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	101
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Pendekatan K-S	103
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	104
Tabel 4.9 Hasil Uji T Parsial	108
Tabel 4.10 Hasil Uji F Simultan	110
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia Tahun 2022	5
Gambar 2.1 Tampilan BYOND By BSI	50
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	94
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	95
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	106

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *online transaction experience*, *trust*, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *Probability Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner melalui aplikasi *Google Form* yang disebarakan kepada nasabah pengguna BYOND By BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* 27 dengan tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

Dengan mengacu pada hasil temuan dari penelitian ini, secara uji parsial menunjukkan bahwa: 1) Variabel *online transaction experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI, hal ini didasarkan atas hasil nilai koefisien sebesar 0,444, dengan nilai t sebesar 3,154 dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$; 2) Variabel *trust* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI, hal ini disimpulkan berdasarkan hasil nilai koefisien sebesar 0,237, dengan nilai t sebesar 1,676 dan nilai signifikansi $0,097 > 0,05$; 3) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI, dengan nilai koefisien sebesar 0,633, dengan nilai t 4,388 dan nilai signifikan $< 0,001 < 0,05$. Sementara itu, hasil dari uji simultan menunjukkan bahwa variabel *online transaction experience*, *trust* dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai F_{hitung} sebesar $72,630 > 2,71(F_{tabel})$ dengan nilai signifikansi nya sebesar $< 0,001 < 0,05$ dan berkontribusi pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *online transaction experience* (X_1), *trust* (X_2), dan kualitas layanan (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BYOND By BSI.

Kata kunci: *Online Transaction Experience, Trust, dan Kualitas Layanan*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of online transaction experience, trust, and service quality on customer satisfaction of BYOND By BSI users at Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen. The research used is quantitative research, with a Probability Sampling approach. The data collection technique used a questionnaire through the Google Form application which was distributed to BYOND By BSI user customers at Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis techniques processed using IBM SPSS Statistics 27 with three independent variables and one dependent variable.

Referring to the findings of this study, the partial test shows that: 1) The online transaction experience variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of BYOND By BSI users, this is based on the results of the coefficient value of 0.444, with a t value of 3.154 and a significance value of 0.002 <0.05; 2) The trust variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction of BYOND By BSI users, this is concluded based on the results of the coefficient value of 0.237, with a t value of 1.676 and a significance value of 0.097 > 0.05; 3) The service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of BYOND By BSI users, with a coefficient value of 0.633, with a t value of 4.388 and a significance value of <0.001 <0.05. Meanwhile, the results of the simultaneous test show that the online transaction experience, trust and service quality variables together have a significant effect on customer satisfaction, with an Fcount value of 72.630 > 2.71 (Ftable) with a significance value of <0.001 <0.05 and contributing an influence of 70% to customer satisfaction. Therefore, it can be concluded that simultaneously the variables of online transaction experience (X1), trust (X2), and service quality (X3) together (simultaneously) have a significant effect on customer satisfaction (Y) of BYOND By BSI users.

Keywords: Online Transaction Experience, Trust, and Service Quality