

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTECH) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA
STUDI KASUS DOSEN IAIN CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana S.1

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

Arlin Junafa

NIM: 21631010

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
TAHUN AKADEMIK 2025**

Hal: Permohonan Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

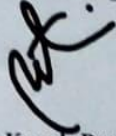
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Arlin junafa mahasiswa IAIN yang berjudul **"Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup"** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 28 Juli 2025

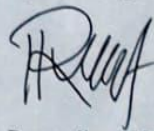
Pembimbing I



Ratih Kornala Dewi, M.M

NIP: 19900619 201801 2 001

pembimbing II



Ranaswijaya, M.E

NIP: 19900801 202321 1 030

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arlin Junafa

Nomor Induk Mahasiswa : 21631010

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan
kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
Syari'ah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya

Curup juli 2025



Arlin Junafa

NIM. 21631010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan (Dr. A.K. Gani No. 01 PO 108 Tjir (0732) 21010 - 21759 Fax 21010 Curup 39119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakulassyariah@ekonomi.islam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 446 /In.34/FS/PP.00.9/09/2025

Nama : Arlin Junafa
NIM : 21631010
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup

Telah di munagasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 20 Agustus 2025
Pukul : 08:00 – 09:30 WIB
Tempat : Ruang 2 Gedung Sidang Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

David Aprizon Putra, S.H., M.H
NIP. 19900405 201903 1 013

Dr.Lendrawati, S.Ag,S.Pd.M.A
NIP. 197703072023212013

Penguji I

Penguji II

Andriko, M.E.Sy
NIP. 19890101 201903 1 019

Harianto Wijaya, M., M.E.
NIP. 199007202023211024

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Ngadri., M.Ag

NIP. 19690602 199503 1 001

ABSTRAK

Arlin Junafa. 21631010 **“PENGARUH FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA STUDI KASUS DOSEN IAIN CURUP”** Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Financial Technology (Fintech) dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan studi kasus pada dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Curup. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, dengan jumlah sampel sebanyak 31 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 25.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Financial Technology* (Fintech) (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,406 > 1,70113$ atau $sig\ 0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh *Financial Technology* (Fintech) (X1) terhadap kepuasan Nasabah (Y) BSI di IAIN Curup secara parsial. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas layanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,680 > 1,70113$ atau $sig\ 0,012 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh Kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan Nasabah (Y) BSI di IAIN Curup secara parsial. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Financial Technology* (Fintech) dan Kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai RSquare sebesar 0,614 dengan kontribusi variabel *Financial Technology* (Fintech) (X1) dan Kualitas layanan (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 61,5% sementara sisanya 38,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan inovasi layanan berbasis teknologi serta peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: *Financial Technology*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

KATA PENGANTAR



Hasbunallah wanikmal wakil Nikmal Maulan Waniman Nasir

Puji Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah untuk Nabi besar Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau hingga saat ini kita berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul "**Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup**" yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa ada dorongan dan bantuan berbagai pihak, maka tidak mungkin terselesainya skripsi ini sehingga skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha peneliti sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Ngadri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
3. Bapak Prof. Dr. Muhammad Istan ,S.E.,M.Pd, M.M selaku pembimbing akademik yang selalu bersedia memberikan nasehat dan semangat khususnya dalam proses akademik
4. Bapak Ranaswijaya, M.E Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup
5. Ibu Ratih Komala Dewi, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ranaswijaya, M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Prodi Perbankan Syariah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
8. Kepala beserta Staf Perpustakaan IAIN Curup, terima kasih atas kemudahan, arahan dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data kepustakaan dalam penulisan skripsi ini
9. Terima kasih untuk kalian para sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah

Lokal A angkatan 2021 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta motivasi selama perkuliahan

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Rabbal'alam*

Curup, juli 2025

Penulis

Arlin Junafa

Nim. 21631010

MOTTO

“Kegagalan hanyalah langka kecil,
yang terpenting kemana kegagalan itu membawamu”

(Arlin Junafa)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan Menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang kupersembahkan karya ini dengan penuh Rahmat-Nya serta penuh rasa syukur, kepada orang-orang yang selalu setia dan mendukungku dalam keadaan apapun maka dengan kerendahan hatiku ku persembahkan persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang selalu ku cintai

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan saya nikmat dan rahmatnya dalam menuntut ilmu sehingga saya bisa berada di tahap sekarang ini.
2. Kepada Ayahanda tercinta, Alm. Papah Amiruddin, yang senantiasa menjadi inspirasi dan pahlawan dalam hidupku. Meski raga telah tiada, semangat, doa, dan seluruh pengorbananmu akan selalu membimbing langkahku. Setiap tetesan keringat dan perjuanganmu adalah bekal tak ternilai yang mengantarku hingga titik ini. Semoga Allah SWT menempatkanmu di sisi terbaik-Nya.
3. Kepada Ibunda tersayang, Ibu Revi Arika, engkau lah bidadari tak bersayapku. Ketulusan hatimu, kesabaran tanpa batas, dan doa-doamu yang tak pernah putus adalah kekuatan terbesar yang menerangi setiap jalan yang kulalui. Terima kasih atas setiap peluk hangat, nasihat bijak, dan dukungan tiada henti yang tak pernah pudar. Kasih sayangmu adalah anugerah terindah. Skripsi ini adalah bukti cinta dan baktiku kepada kalian berdua.
4. Kepada adiku Arel Wijayah yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepada Kakek Rozali dan Nenek Sukas tercinta. Terima kasih atas setiap tetes kasih sayang, bimbingan, dan inspirasi yang tiada henti kalian curahkan. Kalian adalah pilar kekuatan dan sumber semangat yang tak pernah padam dalam perjalanan hidup dan studiku. Doa-doa tulus kalian selalu menjadi penerang di setiap langkahku.
6. Kepada keluarga besar dari pihak Ibu dan Ayah terimakasih untuk doa dan dukungannya selama ini yang selalu mendoakan agar aku dapat memberi contoh kepada adik-adik, ponakan dan sepupuku yang lain agar tidak menyerah dalam menuntut ilmu dan tidak takut untuk melangka maju.
7. Kepada Teman Seperjuanganku, (Redho Arifin, Cahyo Restu Wahyudi, dan Atang Kamure) yang sama-sama masih berjuang dan selalu saling memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini, teman seangkatan, dan kawan-kawan kosan dan keluarga angkatan 2021 yang telah berjuang sama-sama hingga akhir masa perkuliahan terakhir terimakasih untuk semua teman-temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, kalian juga adalah bagian dari kisahku menggapai mimpi.
8. Ibu Ratih Komala Dewi, M.M selaku Pembimbing I, dan Bapak Ranaswijaya, M.E, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Prof. Dr. Muhammad Istan ,S.E.,M.Pd.,M.M, selaku Pembimbing Akademik.
10. Dosen-dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Tinjauan Kajian Terdahulu.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Kerangka Pemikiran	26
C. Hepotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Sumber data	34
D. Instrumen Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum.....	43
B. Temuan Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan Penelitian	59
BAB V.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Responden.....	32
Tabel 3.2 Skala pengukuran	35
Tabel 4.1 Data Responden.....	45
Tabel 4.2 Dosen Program Studi	47
Tabel 4.3 Usia	48
Tabel 4.4 Jenis Kelamin	48
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.6 Validitas <i>Financial Technology</i> (Fintech)	50
Tabel 4.7 Validitas Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.8 Validitas Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4.9 Reliabilitas.....	52
Tabel 4.10 <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	54
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t)	57
Tabel 4.13 Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi keuangan atau *Financial Technology* (fintech) mengalami peningkatan pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam sektor perbankan syariah. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI), telah mengadopsi berbagai inovasi fintech guna meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Digitalisasi dalam perbankan syariah diharapkan dapat memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan transaksi keuangan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.¹

Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat penetrasi fintech di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Hal ini tercermin dalam meningkatnya transaksi digital banking sebesar 30% per tahun. Sejalan dengan tren tersebut, fintech telah mencatat peningkatan jumlah pengguna yang mencapai 4,5 juta pada tahun 2023. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus memperluas adopsi teknologi keuangan dalam operasionalnya. Penerapan layanan digital seperti *mobile banking*, *e-wallet*, dan *QRIS* menjadi strategi utama dalam menarik lebih banyak nasabah. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi digital banking mengalami peningkatan yang signifikan.² Hal ini mencerminkan semakin

¹ Bank Syariah Indonesia (2023). *Annual Report*. 16 maret 2025
<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/6/index.html>

² Otoritas Jasa Keuangan (2023). *Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia*. 16 maret 2025
<https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/Pages/Laporan-Tahunan-OJK-2023.aspx>

tingginya minat masyarakat terhadap digitalisasi layanan perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah yang sebelumnya lebih banyak mengandalkan layanan konvensional. Perubahan pola konsumsi layanan keuangan ini menuntut bank syariah untuk terus berinovasi agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah di era digital.

Meskipun perkembangan fintech telah memberikan banyak manfaat bagi industri perbankan syariah, terdapat berbagai tantangan yang masih dihadapi. Beberapa nasabah melaporkan adanya kendala seperti ketidakstabilan sistem digital banking dan keterbatasan. Keberlanjutan layanan fintech dalam perbankan syariah sangat bergantung pada penyelesaian permasalahan-permasalahan ini agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.³

Dalam transaksi digital, keamanan data menjadi perhatian utama mengingat semakin maraknya kejahatan siber yang dapat mengancam keamanan informasi keuangan pengguna. Oleh karena itu, perbankan syariah perlu memastikan sistem keamanan yang kuat guna melindungi data nasabah dari potensi ancaman digital.⁴

Di samping inovasi teknologi, kualitas layanan tetap menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam membangun kepuasan nasabah. Studi yang dilakukan oleh Azizah et al. menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Faktor-faktor seperti

³ Sefhia Aristia Putri, and Taufiq Wijaya. *Peran Aplikasi Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)*. Diss. UIN Surakarta, 2023.h.6-7.

⁴ FIKRI, AVISQAL AINUL. "Efektivitas penggunaan Financial Technology Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo)." (2023). h.7

kecepatan transaksi, keramahan petugas, serta kemudahan akses layanan digital menjadi elemen yang menentukan tingkat kepuasan nasabah.⁵ Pelanggan yang mendapatkan pengalaman layanan yang baik cenderung lebih loyal terhadap bank mereka, terutama dalam lingkungan perbankan syariah yang memiliki basis kepercayaan dan nilai-nilai etika Islam yang kuat. Oleh karena itu, meskipun Fintech berperan dalam meningkatkan efisiensi, aspek layanan tetap menjadi faktor utama yang harus diperhatikan dalam pengembangan strategi perbankan syariah.

Kualitas layanan fintech juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Nasabah menginginkan transaksi yang cepat dan sistem yang stabil agar tidak mengalami kendala saat melakukan aktivitas perbankan. Gangguan teknis yang sering terjadi, seperti lambatnya proses transaksi atau sistem yang tidak dapat diakses dalam waktu tertentu, dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.⁶

Meskipun Fintech menawarkan berbagai kemudahan, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasinya di perbankan syariah. Salah satu kendala utama adalah masalah keamanan data dan privasi, di mana maraknya kejahatan siber membuat nasabah masih merasa waspada dalam menggunakan layanan perbankan digital.⁷ Selain itu, tingkat literasi digital yang

⁵ Anis Afaf Azizah, Mufti Alam Adha, and Rofiul Wahyudi. "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.02 (2024):h.2110-2211.

⁶ Erdiansyah Surya Aznur. *Pengaruh Financial Technology (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)*. Diss. UIN Mataram, 2023.h. 3

⁷ Armi Sulthon Fauzi. "Eksplorasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Layanan Bank Dan Fintech: Studi Kualitatif." *Journal of Mandalika Literature* 3.4 (2022):h.208

masih rendah di beberapa daerah, terutama di wilayah pedesaan, menjadi tantangan lain dalam mendorong adopsi teknologi keuangan. Banyak nasabah yang masih merasa lebih nyaman dengan transaksi konvensional karena belum terbiasa dengan layanan digital.⁸ Selain itu, perbankan syariah juga harus memastikan bahwa layanan Fintech yang mereka tawarkan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁹ Regulasi yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan bahwa inovasi teknologi dalam perbankan tetap sejalan dengan nilai-nilai Islam serta memberikan kepastian hukum bagi para pengguna layanan tersebut

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh Fintech dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Penelitian Aznur menemukan bahwa penggunaan Fintech di kalangan nasabah bank syariah meningkatkan kepuasan, meskipun masih terdapat kendala dalam pemanfaatan layanan digital secara optimal.¹⁰ Sementara itu, penelitian Fachrul Amin Subhan, mengungkap bahwa meskipun Fintech semakin berkembang, sebagian besar nasabah masih mengutamakan interaksi langsung dengan petugas bank dalam transaksi keuangan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi berkembang pesat, masih terdapat segmen nasabah yang lebih mengandalkan layanan berbasis hubungan personal dibandingkan teknologi.¹¹ Selain itu,

⁸ Lucky Tiyan, et al. "Analisis swot financial technology (fintech) perbankan syariah dalam optimalisasi penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan bank syariah." *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance* 2.1 (2021):h.73

⁹ Amirudin, and Siti Nafsiyah. "Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Program Layanan Financial Teknologi Syariah." *Jurnal Manajemen Dakwah* 9.1 (2021).h.51-52

¹⁰ Erdiansyah Aznur Surya. *Pengaruh Financial Technology (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)*. Diss. UIN Mataram, 2023.h.53-54

¹¹ Fachrul Amin Subhan. *Pengaruh Teknologi Informasi, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI Wilayah JABODETABEK)*. BS thesis. FEB UIN JAKARTA.

penelitian yang dilakukan oleh Septi Darwin Telaumbanua menemukan bahwa faktor kemudahan dan keamanan layanan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan Fintech berbasis syariah, yang menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan masih menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital.¹²

Menurut Sumarni, kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.¹³ Menurut Rangkuti, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.¹⁴

Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah satu bentuk emosi. Disamping itu loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya.¹⁵

¹² Septi Darwin Telaumbanua, Senen. " pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada pt kredit utama fintech indonesia di jakarta." *Journal of Research and Publication Innovation* 2.4 (2024):h.213

¹³ Murti Sumarni, "Manajemen Pemasaran Bank" (Yogyakarta: Liberty, 2002) , h.226

¹⁴ Fredy Rangkuti, "Measure Customer Satisfaction" Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), h.89

¹⁵ Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah TerhadapKepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. (2009) h.59

Meskipun banyak penelitian telah membahas hubungan antara Fintech dan kepuasan nasabah bank syariah, terdapat beberapa keterbatasan yang masih perlu dieksplorasi lebih lanjut, salah satunya mengenai pengaruh Fintech dan kualitas layanan secara bersamaan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara lebih komprehensif bagaimana Fintech dan kualitas layanan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti mengenai *Financial Technology* (Fintech) di Bank Syariah Indonesia KCP Curup, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapannya. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan fasilitas *Financial Technology* (Fintech) seperti ATM, yang tidak dapat digunakan pada malam hari.¹⁶ Sehingga menghambat kelancaran transaksi nasabah pada malam hari. Selain itu observasi dalam penelitian M. Arlin menunjukkan bahwa penggunaan mesin ATM yang tidak dapat kita gunakan pada saat bertransaksi di malam hari.¹⁷ Selain itu dalam penggunaan BSI *Mobile* juga terjadi error layanan yang disebabkan oleh kegagalan sistem, seperti tidak bisa transfer, tarik uang, mengecek saldo rekening, serta tidak bisa membuka *Mobile Banking*.¹⁸ yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan

¹⁶ Marta dinata, *Wawancara*, tanggal 1 September 2025, Pukul 16:30 WIB

¹⁷ M. Arlin, Noprizal, Fitmawati Fitmawati. *Pengaruh Penggunaan BSI Mobile dan (ATM) Automatic Teller Machine terhadap Kepuasan Nasabah BSI*. Diss. Institut agama islam negeri, 2023.

¹⁸ Korniaty, Ratih Komala Dewi, Soleha. *Persepsi Dosen Iain Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2024.

nasabah. Jika, Bank Syariah Indonesia KCP Curup memperhatikan fasilitas Fintech seperti ATM dan BSI Mobile, kepuasan nasabah akan meningkat dan mereka akan terus menggunakan layanan Fintech BSI KCP Curup

Berdasarkan latar belakang diatas peliti ingin meneliti **“Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah kepada permasalahan yang dimaksud, maka peneliti dalam penelitian ini membatasi dengan ruang lingkup yang sempit, sehingga pembahasan berfokus pada masalah yang akan diteliti. “Pengaruh *Financial Technology* (ATM dan BSI Mobile) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia KCP Curup: Studi Kasus Dosen IAIN Curup khususnya pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Financial Technology* (fintech) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *Financial Technology* (fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi dalam pengembangan penelitian berikutnya bagi mahasiswa IAIN Curup dan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menghantarkan peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada peneliti tentang *Financial technology* (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

- b. Bagi mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan yang telah mereka

peroleh selama duduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

c. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan bagi masyarakat agar lebih memahami tentang *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

F. Tinjauan Kajian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erdiansyah Surya Aznur pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh positif antara variabel FinTech (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis (uji T), dimana diperoleh $t_{hitung} (9,231) > t_{tabel} (1,984)$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. Dari uji koefisien determinasi didapat hasil sebesar 0,460 atau 46%, yang artinya variabel independen (FinTech) memiliki pengaruh terhadap variabel

dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain.¹⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Vina Yolanda, Riduan Mas'ud, Shofia Mauizotun Hasanah pada tahun 2022 yang berjudul "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik"

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) teknologi finansial (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) kualitas layanan digital (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) finansial dan kualitas layanan digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) nilai R² (R Square) sebesar 0,625 atau 62,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh teknologi finansial dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam model ini mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 62,5%. Sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.²⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mia Aprilia pada tahun 2023 yang berjudul "Analisis pengaruh banking internal service quality (BINQUAL), financial technology (FINTECH), dan good corporate

¹⁹ Erdiansyah Surya Aznur, "Pengaruh Financial Technology (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)". Diss. UIN Mataram, 2023.

²⁰ Vina Yolanda, Riduan Mas'ud, Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *IQTISHADUNA jurnal ekonomi dan keuangan islam* 13.1 (2022)

governance (GGC) terhadap kepuasan nasabah (studi pada bank syariah Indonesia KCP bandar lampung kedaton 2)”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, menghasilkan beberapa temuan: (1) Banking Internal Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (nilai signifikansi 0,000 dan thitung 3,910). (2) Financial Technology berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (nilai signifikansi 0,009 dan thitung 2,666). (3) Good Corporate Governance juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (nilai signifikansi 0,000 dan thitung 3,927). (4) Secara simultan, ketiga variabel tersebut (BINTQUAL, FINTECH, dan GCG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (nilai signifikansi 0,000 dan thitung 78,526).²¹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Lu’lu’il Maknuun, Amir Ambiyah Zakaria, Diana Ikhaifa pada tahun 2023 yang berjudul “pengaruh merger tiga bank syariah dan fintech terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 di masa pandemi Covid-19.”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Penggabungan tiga bank syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $(3,633) > t$ tabel (1.987) . 2) Fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai

²¹ Mia Aprilia “*Analisis pengaruh banking internal service quality (BINTQUAL), financial technology (FINTECH), dan good corporate governance (GGC) terhadap kepuasan nasabah (studi pada bank syariah Indonesia KCP bandar lampung kedaton 2)*” Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2023.

t hitung (3,821) > t tabel (1,987). 3) Penggabungan tiga bank syariah dan fintech secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai f hitung (12,677) > f tabel (3.10).²²

5. Penelitian yang dilakukan oleh Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspitadewi S pada tahun 2023 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember”

Hasil penelitian ini menunjukkan Efficiency tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, Reliability tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, Fullfilment berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, Privacy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk pengguna mobile banking agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI).²³

²² Lu'lu'il Maknuun, Amir Ambiyah Zakaria, Diana Ikhaifa. "pengaruh merger tiga bank syariah dan fintech terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 di masa pandemi Covid-19." *Al-Tsiqoh: Jurnal Ekonomi dan Dakwah Islam*, v.8,n.1.(2023),h.55-56.

²³ Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspitadewi, Wahyu Eko Setianingsih, and Ira Puspitadewi Sari. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8.1 (2023)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Financial Technology* (fintech)

a. Pengertian *Financial Technology* (fintech)

Pengertian fintech yang dijabarkan oleh Bank Indonesia adalah “Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan barang, jasa, teknologi dan model bisnis baru yang dapat mempengaruhi stabilitas pasar mata uang, sistem keuangan dan efektivitas, kelancaran, keamanan dan ketergantungan dari sistem pembayaran”.¹

Pengertian *Financial Technology* menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu FinTech adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi, produknya adalah suatu sistem yang digunakan untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih mudah dan lebih spesifik.²

b. *Financial Technology* (fintech) pada Perbankan Syariah

Financial Technology (fintech) telah membantu bank syariah dalam mengolah data transaksi bisnis dan pemasaran produk. Sektor perbankan merupakan industri yang sangat tergantung pada kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyediaan laporan (data) yang

¹ Peraturan Bank Indonesia No:19/12/PBI/2017 Tentang Peyelenggaraan Teknologi Finansial.h.3

² Otoritas Jasa Keuangan (2023). *Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia*. 16 maret 2025 <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/Pages/Laporan-Tahunan-OJK-2023.aspx>

diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Akibatnya, implementasi sistem informasi di perbankan memiliki pengaruh yang sangat penting.³

Keunggulan *FinTech* dalam perbankan syariah adalah kemudahan layanan finansial, karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah, termasuk proses pembayaran, pembiayaan, transfer atau pembelian dan penjualan saham dengan mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses layanan finansial melalui teknologi *smartphone* dan *laptop*. Oleh karena itu, tidak perlu lagi mendatangi pihak bank untuk mendapatkan berbagai kebutuhan. Kehadiran teknologi dalam masalah finansial tersebut jelas membantu masyarakat untuk memaksimalkan layanan finansial. Berikut ini adalah beberapa layanan Financial Technology dalam perbankan:

1) *Automated Teller Machine* ATM

ATM merupakan mesin otomatis yang aktif selama 24 jam dalam 7 hari kerja termasuk hari libur untuk memberikan kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi.⁴

2) *Internet Banking*

Salah satu layanan Bank yang memungkinkan nasabah untuk menerima informasi, berkomunikasi dan melakukan operasional perbankan melalui Internet. Fungsi yang digunakan antara lain informasi tentang layanan/produk perbankan, saldo rekening,

³ Agnes sawir, *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.18.

⁴ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).h.168.

transaksi antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain. Keunggulan dari online banking ini adalah kemudahan operasional dengan tampilan menu dan informasi yang lengkap.⁵

3) *Mobile Banking*

Nasabah bank dapat melakukan transaksi keuangan menggunakan ponsel atau smartphone mereka berkat layanan yang disebut *mobile banking*. Nasabah dapat mengunduh dan menginstal untuk menggunakan menu yang sudah disertakan dalam aplikasi tersebut untuk mengakses layanan mobile banking. Nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan *mobile banking* seperti halnya menggunakan ATM, mulai dari transfer, isi ulang kartu kredit, token listrik, dan layanan lainnya. Nasabah dapat melakukan pembayaran yang penting kapan pun dan di mana pun.

4) *SMS Banking*

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak

⁵ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E- Service* (Jakarta: Raja Grafindo 2016).h.6.

merepotkan karna nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

5) *Phone Banking*

Phone Banking, saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan bank via telepon.

c. Manfaat *Financial Technology* (FinTech)

1) Meningkatkan Inklusi Keuangan

FinTech dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, yang merupakan salah satu keunggulan utamanya. Inklusi keuangan adalah penggunaan atau akses terhadap produk keuangan termasuk perbankan, investasi, asuransi, pinjaman dan lainnya oleh individu maupun perusahaan. Dengan mendorong literasi keuangan di kalangan masyarakat, inklusi keuangan itu sendiri dapat ditingkatkan. Tingkat inklusi keuangan di Indonesia sendiri terus meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun begitu, proporsinya masih jauh dari target 75%. Oleh karena itu, FinTech adalah salah satu komponen penting yang mendorong inklusi keuangan di Indonesia.

2) Memberikan Kemudahan Pada Layanan *Finansial Technology* (FinTech)

Transaksi yang berkaitan dengan pembiayaan seperti pembayaran, transfer uang, pengajuan pinjaman, hingga investasi pada zaman dahulu masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam pelayanan. Dengan hadirnya FinTech di zaman

ini dapat memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah dan waktu yang lebih cepat.

d. Indikator *Financial Technology*

Rasyid mengatakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur financial technology diantaranya yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat penggunaan (*usefull*)

Manfaat atau benefit yang akan diterima pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang tersedia.

2) Mudah digunakan (*easy to use*)

Kemudahan yang dirasakan oleh pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang tersedia.

3) Tampilan website (*website design*)

Tampilan desain website perusahaan yang memiliki produk financial technology dan dapat diakses oleh konsumen.

4) Ketersediaan sistem (*system availability*)

Tersedianya sistem layanan yang dapat diakses oleh semua konsumen.

5) Privasi (*privacy*)

Produk financial technology menyediakan ruang privasi yang hanya bisa diakses oleh user atau pengguna.

6) Keamanan (*safety*)

Ada tidaknya keamanan yang didapatkan oleh pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang ditawarkan, keamanan dari kejahatan *cyber crime*, virus, system error dan sebagainya.⁶

2. Kualitas layanan

a. Pengertian kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain juga menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah, seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.⁷

⁶ Harun Al-Rasyid, Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ecodemica, Vol. 1, No. 2,

⁷ Soniya Fransiska. *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP curup)*. Diss. IAIN Curup, 2018.h.25

Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.⁸

b. Pengertian layanan

Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perlu dipahami pula bahwa layanan (service) berasal dari orang-orang (pegawai/karyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. Suatu pelayanan akan terbentuk terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan.⁹

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah setidaknya kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat,

⁸ Nina Indah Febriana, Kualitas Layanan Bank,” Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia,”(Tulungagung: Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Vol.3, 2016), h.5

⁹ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran ,“Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Control Jilid I,” (Jakarta: Erlangga, 2001), h.78

pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima.¹⁰

c. Macam-macam Kualitas layanan

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan pola insentif.

2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada nasabah eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu yang berkaitan dengan penyediaan jasa, dan yang berkaitan dengan penyediaan barang.

d. Indikator Kualitas layanan

1) Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan

¹⁰ Ibid.,

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.

- 2) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- 5) Empaty (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.¹¹

3. Kepuasan nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan nasabah, kepuasan itu tersebut dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan dari suatu perusahaan tersebut, terutama perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul Konsumen dan

¹¹ Buchory dan Djaslim Saladin, Dasar-dasar Pemasaran Bank, (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 110-111

Pelayanan Prima, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan.¹²

Menurut pendapat Willkie menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pelanggan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sedangkan Engel mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apa bila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kotler mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan di bandingkan dengan harapan. Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.¹³

Berikut adalah kepuasan pelanggan dalam perspektif islam. Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang

¹² Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta; gava Media, 2014), h .90

¹³ Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung; PT Refika Aditama, 2009),

diterima. Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan.¹⁴

b. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang apabila pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a) Mutu Produk atau Jasa, yaitu mengenai produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
- b) Mutu Pelayanan, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contoh pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak
- c) Keamanan, pelanggan akan merasa puas jika produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut
- d) Nilai produk yang dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.

¹⁴ KH. Ahmad Azhar Basyur, Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam), Yogyakarta; UII Pres, 2000), h.11

e) Nilai citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti saat ini banyak pilihan bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya bank.¹⁵

c. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Tentunya banyak sebab yang dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah antara lain:¹⁶

- 1) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak sesuai
- 3) Perilaku personil kurang memuaskan
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- 5) Cost terlalu tinggi, karen jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan tidak sesuai
- 6) Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Fandi Tjiptono menerangkan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila keinginan dan kebutuhan serta harapan mereka terhadap produk dan jasa perusahaan dapat terpenuhi.¹⁷ Indikator-

¹⁵ Murti Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011), h.227

¹⁶ Buchari Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Bandung : Alfabet, 2007), h.287

¹⁷ Fandi Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Service, (Yogyakarta: Andi, 2003), h.129

indikator pembentuk kepuasan menurut Tjiptono dan Chandra terdiri dari:

1) Kesesuaian harapan

Adalah gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi: Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Kemudahan dalam memperoleh pelayanan

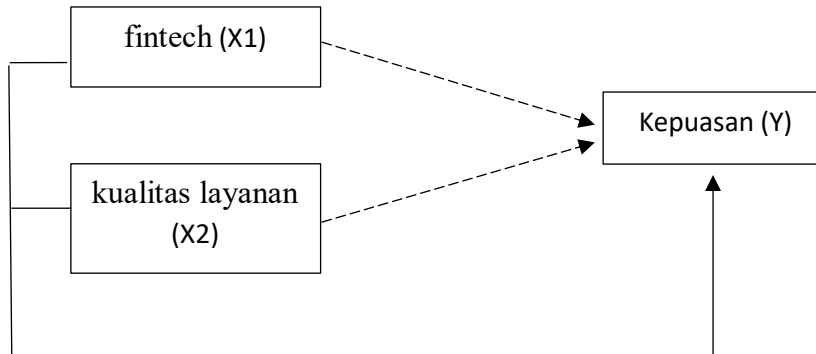
Apabila pelanggan atau nasabah membutuhkan jasa atau pelayanan yang disesuaikan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan nasabah dapat dengan mudah untuk mendapatkannya, sehingga nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesiapan untuk merekomendasikan

Kesiapan pelanggan atau nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya, sehingga menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindak.

B. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran



Keterangan:

X1: fintech (Variabel Bebas)

X2: kualitas layanan (Variabel Bebas)

Y: Kepuasan Nasabah (Variabel Terikat)

-----> : Secara Parsial (Secara Individu)

————> : Secara Simultan (Secara Bersama)

C. Hepotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau tanggapan sementara terhadap pertanyaan penelitian atau pernyataan masalah yang belum diverifikasi kebenarannya. Hipotesis ini sifatnya masih jawaban sementara yang didasari oleh teori-teori atau penelitian terdahulu.¹⁸ Hipotesis ini merupakan suatu

¹⁸ Muhammad Ryan Fahlevi, “Pengaruh Inflasi, Kurs, Dan Gross Domestic Product Terhadap NonPerforming Financing (NPF) Perbankan Syariah Indonesia Periode 2016 – 2020”. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2022): h.492.

pernyataan yang masih lemah kebenarannya maka perlu buktikan melalui data data yang sudah di kumpulkan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis terkait pengaruh *Financial Technology* (fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erdiansyah Surya Aznur dengan judul “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)” memperoleh hasil bahwa *Financial Technology* (Fintech) memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁹

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Laelatul Musfiroh dengan judul “pengaruh *Financial Technology*, Diversifikasi Produk, dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Demak)” memperoleh hasil bahwa *Financial Technology* (Fintech) memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.²⁰

Dari hasil kedua penelitian tersebut maka di ambil hipotesis sebagai berikut:

H1: *Financial Technology* (fintech) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

¹⁹ Erdiansyah Surya Aznur, “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”. Diss. UIN Mataram, 2023.h.53-54

²⁰ Laelatul Musfiroh. “*pengaruh Financial Technology, Diversifikasi Produk, dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Demak)*”. Diss. IAIN SALATIGA, 2023.h.79

2. Hipotesis terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rijal Arslan dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” memperoleh hasil bahwa kualitas layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²¹

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nina Indah Febriana dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.²²

Dari hasil kedua penelitian tersebut maka di ambil hipotesis sebagai berikut:

H2: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Hipotesis terkait pengaruh *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vina Yolanda, Riduan Mas’ud, Shofia Mauizotun Hasanah dengan judul “Pengaruh Teknologi

²¹ Rijal Arslan. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)* 11.2 (2022): h.469-470

²² Nina Indah Febriana. "Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3.1 (2016):h.162-264

Keuangan dan Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik” memperoleh hasil bahwa *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erdiansyah Surya Aznur dengan judul “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)” memperoleh hasil bahwa *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁴

Dari hasil kedua penelitian tersebut maka di ambil hipotesis sebagai berikut:

H3: *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan secara Simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

²³ Vina Yolanda, Riduan Mas’ud, Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *IQTISHADUNA jurnal ekonomi dan keuangan islam* 13.1 (2022).h.81

²⁴ Erdiansyah Surya Aznur, “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”. Diss. UIN Mataram, 2023.h. 51-55

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan analisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.¹ Adapun pendekatan penelitian ini adalah asosiatif, yaitu penelitian hubungan sebab-akibat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.²

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.³ Jadi populasi pada penelitian ini yaitu seluruh dosen

¹ Nanang Martono, “*Metode penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi*” (Jakarta : Rajawali Pres, 2012),h. 20

² Iskandar, “*Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*,” (Jakarta: Gaung Persabda Pers, 2010), h. 63

³ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung : CV Alfabeta, 2017), h. 80

PNS/ASN yang ada di IAIN Curup khususnya pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang berjumlah sebanyak 53 dosen.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel diambil dari populasi betul-betul representatif.⁴

Teknik yang dipakai peneliti untuk mengambil sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik *Non Probability Sampling*. Teknik *Non probability sampling* adalah suatu teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk bisa dipilih sebagai sampel.⁵ Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan pertimbangan, ukuran dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelum dilaksanakannya proses penelitian.⁶ Dengan menerapkan *Purposive Sampling*, hasil penelitian dapat dianggap

⁴ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan", (Bandun: Alfabeta, 2011), h.118

⁵ Husnu Abadi, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, (Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu, 2020), h.321.

⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R dan D, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.218.

lebih dapat dipercaya dan relevan untuk populasi yang lebih luas. Adapun kriteria sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam aktif PNS maupun Non PNS
- b) Dosen yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI)
- c) Dosen yang menggunakan *fintch* (ATM & BSI *mobile*)

Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang sesuai dengan kriteria-kriteria sebanyak 31 dosen. Berikut adalah data sampel responden:

Tabel 3.1
Data Responden

NO	Nama Dosen	Jenis kelamin
1	Khairul Umam Khudori, M.E.I	Laki-Laki
2	Noprizal, M.Ag	Laki-Laki
3	Rahman Arifin, M.E	Laki-Laki
4	Ranaswiaya, S.E.I., M.E	Laki-Laki
5	Ratih Komala Dewi, S.Si., MM	Perempuan
6	Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E	Perempuan
7	Budi Rahmat, M.I.S	Laki-Laki
8	Laras Shesa, S.H.I., M.H	Perempuan
9	Dr. Muhammad Abu Zard, Lc., M.H.I	Laki-Laki
10	Ridhokimura Soderi, M.H	Laki-Laki

11	Sidiq Aulia, S.H.I., M.H.I	Laki-Laki
12	Pefriyadi, SE, MM	Laki-Laki
13	Andriko, M.E.Sy	Laki-Laki
14	Dr. Hendrianto, M.A	Laki-Laki
15	Fitmawati, M.E.	Perempuan
16	Anwar Hakim, M.H	Laki-Laki
17	Lutfi El Falahy, SH. MH	Laki-Laki
18	Dr. Busman Edyar, MA	Laki-Laki
19	David Aprison Putra, S.H., M.H	Laki-Laki
20	Harianto Wijaya, M., M.E.	Laki-Laki
21	Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M	Laki-Laki
22	Mega Ilhamiwati, M.A	Perempuan
23	Elsya Septiani Putri, S.E.M.Ak	Perempuan
24	Safitridia Arinda, M.A.P	Perempuan
25	Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I	Laki-Laki
26	Badarudin, M.H	Laki-Laki
27	Tomi Agustian, M.H	Laki-Laki
28	Soleha, S.E.I., ME	Perempuan
29	Toni prihandoko, M.E	Laki-Laki
30	Albuhari, M.H.I	Laki-Laki
31	Dr. Rifanto Bin Ridwan, Lc., M.A., Ph.D	Laki-Laki

C. Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dikatakan data primer, karena dalam penelitian ini data yang dibutuhkan yakni respon layanan *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sehingga peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri berdasarkan kebutuhan peneliti.⁷ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari nasabah Bank BSI di IAIN Curup yang menjadi sampel dalam penelitian ini selanjutnya disebut responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang mendukung yang telah diolah dan disajikan oleh pihaklain, misalnya dalam bentuk kuesioner, buku-buku, dokumentasi dan wawancara.⁸

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Lalu selanjutnya akan dipaparkan prosedur pengembangan instrumen pengumpulan suatu data serta adapun pemilihan alat, bahan yang akan dipergunakan di dalam penelitian. Dengan adanya instrumen ini maka akan diketahui suatu instrumen itu sudah sesuai dengan variabel yang akan

⁷ Dadang Sunyoto, "*Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*," (Yogyakarta : CAPS, 2011), h. 22

⁸ Ibid., h.22

diukur. Instrumen penelitian juga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya.⁹

Kemudian alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dimana didalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur yang diambil secara langsung menggunakan kuisisioner. Sedangkan skala yang digunakan yaitu skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi dari responden.¹⁰

Tabel 3.2

Skala Pengukuran¹¹

Kategori	Skala
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
RR (Ragu-ragu)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Kemudian dalam pengolahan data baik semua belntuk uji dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi pengolah data SPSS

⁹ Pedoman Penulisan Skripsi, (IAIN Curup, 2018),h.18.

¹⁰ Asep Saepul Hamdi,dkk, Metode Penelitian Kuantitatif Ekonomi Syariah (Gorontalo: Ideas Publishing, 2023),h.110-113.

¹¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung, Alfabeta, 2023),h.93-94

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti yaitu:

1. Kuisioner / Angket

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan jalan mengajukan pertanyaan tertulis.¹² Teknik ini digunakan untuk pengambilan data mengenai komparasi kepuasan terhadap layanan *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan pada BSI. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang artinya skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.¹³

2. Dokumentasi

Dalam hal ini penelitian menggunakan alat bantu seperti handphone, alat perekam suara, perekam audio dan mengambil gambar yang dapat digunakan untuk dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis untuk menggambarkan data kuantitatif yaitu teknik statistik deskriptif. Teknik ini diartikan sebagai statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa

¹² Dudung Abdurahman, “*Pengantar Metode Penelitian*” (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), h. 45.

¹³ Syofian Siregar, “*Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 50.

bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dan akan menggunakan statistik deskriptif dalam proses analisisnya.

Penelitian ini, pengolahan data statistik selain dihitung secara manual juga dihitung dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS 25 agar semakin kuat kebenarannya. SPSS (statistical package for the social sciences) adalah salah satu program aplikasi statistik yang paling banyak dipakai oleh pengguna komputer. Program ini memiliki kemampuan analisis cukup tinggi, memiliki interface pada lingkungan grafis dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pemakainya. Dari sisi ilmu statistik, SPSS 25 memiliki model-model analisis yang cukup lengkap dibanding aplikasi lain sejenisnya.¹⁴

1. Uji Analisis Data

a) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan computer.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ridwan uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan. Syarat dalam uji reliabilitas untuk instrument dapat dikatakan reliabel

¹⁴ Teguh Wahyono, “25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17”, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009), h. 17

apabila cronbach alpha $> r$ tabel ($C_a > r$ tabel), adapun ketentuan r tabel adalah 0,355.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS 25.

Menurut Singgih Santoso dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance), yaitu: Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal, Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Analisis regresi linear berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi adalah kelanjutan

setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.¹⁵

Adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh *Financial Technology* (fintech) (X1), dan kualitas layanan (X2), terhadap kepuasan nasabah (Y), bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:¹⁶

$$\hat{y} = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

$\hat{y}$ = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel fintech

β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas layanan

X_1 = fintech

X_2 = kualitas layanan

e = Error (tingkat kesalahan)

Berdasarkan persamaan tersebut, maka persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah:

¹⁵ Sugiyono dan Agus Santoso, “*Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 303.

¹⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 122.

$$KP = a + \beta_1 F + \beta_2 KL + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel fintech

β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas layanan

F = *Financial Technology* (fintech)

KL = kualitas layanan

E = Error (tingkat kesalahan)

b) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 5 % dengan derajat kebebasan atau $df = (n-k-1)$. Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut.

- (1) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, artinya variabel *Financial Technology* (fintech) (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- (2) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak, artinya variabel Kualitas Layanan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Jika nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima

c) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis
2. Menentukan F hitung
3. Menentukan F tabel dapat dilihat pada tabel statistic pada tingkat signifikansi 0,1 dengan df 1 (jumlah variabel 1) dan df 2 (n-k-1) (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka, H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka, H_a ditolak dan H_0 diterima
- c) Jika signifikansi > 0.05 maka H_a ditolak apabila nilai signifikansi < 0.05 maka H_a diterima.

d) Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien Determinasi (R^2 atau R-Square), indeks determinasi diberi notasi dengan R^2 . Indeks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X_1) dan (X_2) ke dalam variabel terikat (Y) yang biasanya dinyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel

dependen.

Dalam output SPSS koefisien determinasi terletak pada tabel Model Summary dan tertulis R Square. Untuk melihat data determinasi pada data SPSS 25, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel model summary pada kolom R square. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variasi variabel-variabel dependen.¹⁷

¹⁷ Riduwan, “*Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*,” (Bandung : Alfabeta, 2013). h. 223

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Secara historis, keberadaan dan perkembangan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (F.SEI), merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keberadaan dan perkembangan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Itu karena Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam merupakan satu dari tiga Fakultas yang ada di IAIN Curup. Sebagai sebuah perguruan tinggi (PT), IAIN Curup yang ada sekarang ini, sebelumnya merupakan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup yang kemudian beralih status menjadi Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) curup berdasarkan Peraturan Presiden RI nomor 24 tahun 2018 yang ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo tanggal 5 April 2018.

Ketika masih berstatus Sekolah Tinggi, STAIN Curup memiliki tiga jurusan, yaitu jurusan Tarbiyah, jurusan Syariah dan jurusan Dakwah. Seiring dengan peralihan status STAIN Curup menjadi IAIN Curup, maka ketiga jurusan tersebut juga mengalami transfomasi, yakni Jurusan Tarbiyah menjadi Fakultas Tarbiyah, Jurusan Syariah menjadi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dan Jurusan Dakwah menjadi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketiga fakultas yang ada sekarang di IAIN Curup ini merupakan “metamorphosis” dari tiga jurusan yang ada sebelumnya.

Sungguhpun alih status STAIN Curup menjadi IAIN Curup terhitung dimulai sejak terbitnya Peraturan Presiden nomor 24 tahun 2018, tidak berarti

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mulai eksis melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Sebagai sebuah organisasi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, mulai menjalankan tugas pokok dan fungsinya setelah terbitnya terbitnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja (ORTAKER) IAIN Curup dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA IAIN Curup. Setelah terbitnya dua Peraturan Menteri Agama ini, Rektor IAIN Curup atas nama menteri Agama Nomor 0050/In.34/2/KP.07/01/ 2019 tanggal 18 Januari 2019 mengangkat dan melantik Dekan dan dua Wakil Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikian pula sebelum terbitnya Peraturan Presiden nomor 24 tahun 2018 tentang IAIN Curup, keberadaan Jurusan Syariah STAIN Curup saat itu telah memiliki empat program studi, yakni Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI)/Ahwal Syakhsyiyah, Program Studi Perbankan Syariah (PS), Program Studi Ekonomi Syariah (ES) dan Program Studi Hukum Tata Negara (HTN)/Siyasah Syar'iyah.

Secara yuridis, pembukaan program studi HKI dan PS berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: Dj.I./306/2008 Tentang Izin Pembukaan Program Studi (S1) Pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) Tahun 2008 tanggal 4 September 2008. Dalam perjalanan selanjutnya, yakni delapan tahun kemudian tepatnya tahun 2016, Jurusan Syariah membuka dua program studi baru, yakni Program Studi Ekonomi Syariah (ES) dan Program Studi Hukum Tata Negara (HKTN). Pembukaan studi ini tentunya sudah melalui kajian mendalam atas tuntutan

masyarakat dan dunia kerja. Secara hukum, izin pembukaan program studi baru ini (ES dan HTN) berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 33514 Tahun 2016 Tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Pada Program Sarjana Sekolah Tinggi Islam Negeri Curup tanggal 21 Oktober 2016. Berdasarkan izin inilah, di tahun ajaran akademik 2017/2018 program studi Ekonomi Syariah mulai menerima mahasiswa baru.¹

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam dengan kriteria dosen yang sudah menggunakan Bank Syariah Indonesia, maka diperoleh sebanyak 31 orang yang sudah menggunakan Bank Syariah Indonesia. Jadi sampel yang digunakan yaitu sebanyak 31 responden. Adapun data responden dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.1

Data Responden

NO	Nama Dosen	Jenis kelamin
1	Khairul Umam Khudori, M.E.I	Laki-Laki
2	Noprizal, M.Ag	Laki-Laki
3	Rahman Arifin, M.E	Laki-Laki
4	Ranaswiaya, S.E.I., M.E	Laki-Laki

¹ Sejarah Singkat Institut Agama Islam Negeri Curup, <https://iaincurupac.id/sejarah-singkat/>, diakses pada 4 Juli 2025

5	Ratih Komala Dewi, S.Si., MM	Perempuan
6	Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E	Perempuan
7	Budi Rahmat, M.I.S	Laki-Laki
8	Laras Shesa, S.H.I., M.H	Perempuan
9	Dr. Muhammad Abu Zard, Lc., M.H.I	Laki-Laki
10	Ridhokimura Soderi, M.H	Laki-Laki
11	Sidiq Aulia, S.H.I., M.H.I	Laki-Laki
12	Pefriyadi, SE, MM	Laki-Laki
13	Andriko, M.E.Sy	Laki-Laki
14	Dr. Hendrianto, M.A	Laki-Laki
15	Fitmawati, M.E.	Perempuan
16	Anwar Hakim, M.H	Laki-Laki
17	Lutfi El Falahy, SH. MH	Laki-Laki
18	Dr. Busman Edyar, MA	Laki-Laki
19	David Aprison Putra, S.H., M.H	Laki-Laki
20	Harianto Wijaya, M., M.E.	Laki-Laki
21	Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M	Laki-Laki
22	Mega Ilhamiwati, M.A	Perempuan
23	Elsya Septiani Putri, S.E.M.Ak	Perempuan
24	Safitridia Arinda, M.A.P	Perempuan
25	Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I	Laki-Laki
26	Badarudin, M.H	Laki-Laki
27	Tomi Agustian, M.H	Laki-Laki

28	Soleha, S.E.I., ME	Perempuan
29	Toni prihandoko, M.E	Laki-Laki
30	Albuhari, M.H.I	Laki-Laki
31	Dr. Rifanto Bin Ridwan, Lc., M.A., Ph.D	Laki-Laki

Serta terdapat juga karakteristik responden pada penelitian ini seperti identitas diri responden yang meliputi dosen aktif program studi, umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Hasil analisis dari hal-hal tersebut telah disajikan dalam bentuk taable dibawah ini.

2. Dosen Program Studi

Tabel 4.2

Dosen Program Studi

No	Dosen Program Studi	Jumlah	Persentase
1	Perbankan Syari'ah	10	32,26%
2	Ekonomi Syari'ah	6	19,35%
3	Hukum Tata Negara	4	12,90%
4	Hukum Keluarga Islam	9	29,03%
5	Hukum Ekonomi Syari'ah	2	6,45%
Total		31	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Dalam table 4.2 diatas bias dilihat total keseluruhan dari responden adalah sebanyak 31 orang dengan frekuensi dosen Perbankan Syariah sebanyak 10 orang yakni sebesar 32,26%, dosen Ekonomi Syariah sebanyak 6 orang yakni sebesar 19,35%, dosen Hukum Tata

Negara sebanyak 4 orang yakni sebesar 12,90%, dosen Hukum Keluarga Islam sebanyak 9 orang yakni sebesar 29,03%, dan dosen Hukum Ekonomi Syariah sebanyak 2 orang yakni sebesar 6,45%. Dari uji yang dilakukan, data tersebut dinyatakan valid.

3. Usia

Tabel 4.3

Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	30 s/d 40 Tahun	23	74,2%
2	41 s/d 50 Tahun	6	19,4%
3	Diatas 50 Tahun	2	6,5%
Total		31	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Pada tabel 4.3 tersebut bisa dilihat dari jumlah 31 responden sebanyak 23 orang berusia usia 31-40 tahun dengan presentase sebesar 74,2%, usia 41-50 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase sebesar 19,4%, dan usia > diatas 50 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 6,5%. Dari uji yang dilakukan, data tersebut dinyatakan valid.

4. Jenis Kelamin

Tabel 4.4

Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	23	74,2%
2	Perempuan	8	25,8%

Total	31	100%
-------	----	------

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Pada tabel 4.4 bisa dilihat bahwa jenis kelamin laki-laki berjumlah 23 orang dengan besar presentase sebesar 74,2% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang dengan besar presentase sebesar 25,8%. Dari uji yang dilakukan, data tersebut dinyatakan valid.

5. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.5

Pendidikan Terakhir

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	S2	24	77,4%
2	S3	7	22,6%
Total		31	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Pada tabel 4.5 bisa dilihat bahwasannya pendidikan terakhir S2 sebanyak 24 orang dengan besar presentase 77,4% dan sebanyak 7 orang pendidikan terakhir S3 dengan presentase sebesar 22,6%.

6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas yang digunakan adalah dengan uji moment product correlation atau pearson correlation. Pengujian

validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Penelitian ini memilah sampel dengan teknik Non Probability Sampling dengan sampel sejumlah (n) = 31, maka besarnya $df = 31 - 2 = 29$. Dengan $\alpha = 0,05$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,355. Berikut adalah hasil uji validitas untuk semua variabel independen (X), variabel dependen (Y) yang ada dalam penelitian ini.

Tabel 4.6

Validitas *Financial Technology* (fintech)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,659	0,355	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,741	0,355	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,787	0,355	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,597	0,355	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,697	0,355	Valid
6	Pernyataan ke-6	0,694	0,355	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel X1 *Financial Technology* (fintech) adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai r_{hitung} setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,355 pada $df = 29$.

Tabel 4.7
Validitas Kualitas Layanan

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,843	0,355	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,788	0,355	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,891	0,355	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,927	0,355	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,942	0,355	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel X2 kualitas layanan adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai r_{hitung} setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,355 pada $df = 29$

Tabel 4.8
Validitas Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan ke-1	0,752	0,355	Valid
2	Pernyataan ke-2	0,704	0,355	Valid
3	Pernyataan ke-3	0,918	0,355	Valid
4	Pernyataan ke-4	0,841	0,355	Valid
5	Pernyataan ke-5	0,875	0,355	Valid

6	Pernyataan ke-6	0,858	0,355	Valid
---	-----------------	-------	-------	-------

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada di dalam kuesioner pada variabel Y Kepuasan Nasabah adalah keseluruhannya valid. Hal ini terlihat dari nilai r_{hitung} setiap item pernyataan bernilai lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan signifikansi untuk semua item pernyataan pada level 5% atau senilai 0.05 pada tabel r sebesar 0,355 pada $df = 29$

b) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk ukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien Cronbach Alpha $> 0,355$ menunjukkan suatu konsistensi internal atau variabel tersebut reliabel.

Tabel 4. 9

Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	N of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Financial Technology</i>	6	0,780	<i>Reliable</i>
2	Kualitas Layanan	5	0,925	<i>Reliable</i>
3	Kepuasan Nasabah	6	0,905	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,3009. Variabel X1 yaitu *Financial Technology* (fintech) diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,780, variabel X2 Kualitas Layanan diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0.925, sedangkan variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0.905. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel atau memiliki tingkat kehandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian mampu memperoleh data yang konsisten, yang artinya apabila pernyataan itu diajukan kembali, maka akan mendapatkan jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

7. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dalam uji normalitas terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas data dengan menggunakan program pengolah data IBM SPSS 25, menghasilkan

grafik sebagai berikut ini:

Tabel 4. 10

Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03670969
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.058
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan alat bantu program IBM SPSS 25. Ketentuan dalam perhitungan normalitas ini adalah apabila taraf signifikan $> 0,05$ maka data tersebut normal, begitu pun sebaliknya apabila taraf signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak normal. Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas, dari hasil olah data pada

program IBM SPSS 25 Uji Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai *asympt.sig(2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Nilai *asympt.sig.* ini memiliki arti bahwa data terdistribusi dengan normal dan unsur normalitas data terpenuhi sehingga dapat dilakukan uji lanjutan.

8. Hasil Uji Hipotesis

a) Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.11

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.234	3.400		.657	.517
fintch	.673	.124	.643	5.406	.000
kualitas layanan	.299	.112	.319	2.680	.012

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Dari data uji hasil regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KP = a + \beta_1 F + \beta_2 KL + e$$

$$KP = 2,234 + 0,673F + 0,299KL + 3,400$$

Dan persamaan regresi di atas dapat di artikan bahwa:

- 1) Nilai konstan adalah sebesar 2,234 artinya jika variabel *Financial Technology* (fintech) (X1), dan Kualitas Layanan (X2) nilai 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya 2,234
- 2) Nilai Koefisien *Financial Technology* (fintech) (X1) adalah sebesar 0,673 artinya apabila variabel *Financial Technology* (fintech) (X1) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah BSI naik sebesar 0,673 satu satuan, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Financial Technology* (fintech) (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y).
- 3) Nilai Koefisien Kualitas Layanan (X2) adalah sebesar 0,299 artinya apabila variabel Kualitas Layanan (X2) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) naik sebesar 0,299 satu satuan, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

b) Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel X1 *Financial Technology* (fintech) (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Adapun hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 4.12
Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.234	3.400		.657	.517
fintch	.673	.124	.643	5.406	.000
kualitas layanan	.299	.112	.319	2.680	.012

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Dari hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai tabel yang diperoleh dan rumus $df = n - k - 1$ atau $31 - 2 - 1 = 28$ sebesar 1,70113 yaitu:

- 1) Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 5.406. Karena t_{hitung} 5.406 lebih besar dari t_{tabel} 1.70113, dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, dengan kata lain variabel *Financial Technology* (fintech) berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.
- 2) Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 2,680. Karena t_{hitung} 2,680 lebih besar dari t_{tabel} 1.70113, dan signifikansi 0,012 lebih kecil dari 0.05 maka H_{02}

ditolak dan H_{a2} diterima, dengan kata lain variabel X2 Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah.

c) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel *Financial Technology* (fintech) X1 dan Kualitas Layanan (X2) secara keseluruhan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.13

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	222.264	2	111.132	25.004	.000 ^b
Residual	124.446	28	4.444		
Total	346.710	30			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan , fintch

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 25,004 sedangkan F_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $31 - 2 - 1 = 28$ yaitu sebesar 3,340, dimana F_{hitung} 25,044 lebih besar dari F_{tabel} 3,40 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya terdapat pengaruh antara *Financial Technology* (fintech) (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

d) Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.14

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.641	.615	2.10819

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan , fintch

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.14 hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,801 artinya kolerasi antara variable *Financial Technology* (fintech) (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI di IAIN Curup. terjadi hubungan Kuat.

Nilai R² sebesar 0,641 artinya variable *Financial Technology* (fintech) (X1) dan Kualitas Layanan (X2) mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Nasabah (Y) Sebesar 61,5%. Sedangkan 38,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

C. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “**Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup**” dengan jumlah Responden 31 Sampel. Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa *Financial Technology* (Fintech) (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI di

IAIN Curup.

1. pengaruh *Financial Technology* (fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$KP = 2,234 + 0,673F + 0,299KL + 3,400$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan *Financial Technology* (Fintech) sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah BSI sebesar 0,673 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} 5,406 lebih besar dari t_{tabel} 1,70113 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{01} tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Financial Technology* (Fintech) terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial yang berarti H_{01} ditolak dan H_{a1} terdapat pengaruh yang signifikan antara *Financial Technology* (Fintech) terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial yang berarti H_{a1} diterima. Artinya terdapat Pengaruh antara *Financial Technology* (Fintech) (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI secara parsial, artinya hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vina Yolanda, Riduan Mas'ud dan Shofia Mauizotun Hasanah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, dengan judul "Pengaruh *Financial Technology* dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah

Indonesia KCP Masbagik”.² Dari hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *financial technology* (X1) dan kualitas layanan (X2) masing-masing memiliki signifikansi 0,097 dan 0,006, lebih kecil dari $\alpha = 0,1$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji simultan juga menunjukkan $F_{hitung} = 8,789$ dan $Sig. = 0,000$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga *financial technology* dan kualitas layanan digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaenal Abidin Wirasakti, yang berjudul Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018).³ Pada hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,646, hasil tersebut lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 0,250 ($3,646 > 0,250$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, yakni ada pengaruh signifikan variabel layanan BSI Mobile terhadap variabel kepuasan nasabah.

² Yolanda, Vina, Riduan Mas’ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 13, No. 1, 2022, h. 63-83

³ Zaenal Abidin Wirasakti, “Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah, Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018”, (Skripsi UIN Mataram)

2. pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$KP = 2,234 + 0,673F + 0,299KL + 3,400$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Kualitas layanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah BSI sebesar 0,299 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} 2,680 lebih besar dari t_{tabel} 1,70113 dan signifikansi 0,012 lebih kecil dari 0.05 maka H_{02} tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial yang berarti H_{02} ditolak dan H_{a2} terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial yang berarti H_{a2} diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan (Y) Nasabah BSI secara parsial, artinya hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yakni penelitian yang dilakukan oleh Chintia Monica dan Doni Marlius (2023) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank nagari”⁴ Dimana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang populasinya sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat olah aplikasi

⁴ Chintia Monica dan Doni Marlius, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank nagari,” *Journal Pundi*, 2, No. 01 (2023): h.53

SPSS 20, diperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. pengaruh *Financial Technology* (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil analisis data uji F menunjukkan bahwa variabel *Financial Technology* (Fintech) Kualitas Layanan dan memiliki F_{hitung} 25,004 lebih besar dari F_{tabel} 3,40 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{03} tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *Financial Technology* (Fintech) dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI di IAIN Curup yang berarti H_{03} ditolak dan H_{a3} terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara *Financial Technology* (Fintech) dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI di IAIN Curup diterima yang berarti H_{a3} diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel *Financial Technology* (Fintech) (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (y) BSI di IAIN Curup secara simultan, artinya hipotesis diterima.

Adapun nilai R square adalah 0,615 atau sama dengan 61,5%. Artinya *Financial Technology* (Fintech) dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Nasabah BSI sebesar 61,5% sedangkan 38,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Hasil penelitian, bahwa terdapat *Financial Technology* (Fintech), terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial, yang dibuktikan dengan t_{hitung} 5,406 lebih besar dari t_{tabel} 1,70113 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya terdapat pengaruh *Financial Technology* (Fintech) (X1) terhadap kepuasan Nasabah BSI di IAIN Curup secara parsial.
2. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial, yang dibuktikan dengan t_{hitung} 2,680 lebih besar dari t_{tabel} 1,70113 dan signifikansi 0,012 lebih kecil dari 0.05 maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan Nasabah BSI di IAIN Curup secara parsial.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan secara simultan, yang dibuktikan dengan F_{hitung} 25,004 lebih besar dari F_{tabel} 3,40 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya terdapat

pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI di IAIN Curup secara simultan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Bagi Pihak BSI Kota Curup diharapkan tetap menyediakan dan terus meningkatkan penggunaan *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan untuk bertransaksi.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan yang sudah dimuat dalam penelitian ini agar menambahkan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah. agar terlihat perbedaan dari hasil penelitian yang akan diteliti nantinya.
3. Bagi dunia perbankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan edukasi dan manfaat terkait *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan, jika dilihat di kota Curup masih Minim fasilitas (Fintech) seperti ATM BSI.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurahman, Dudung. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003
- Agnes, Sawir. *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Azhar Basyur, KH. Ahmad. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000
- Buchory, dan Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya, 2006
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Iskandar. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2010
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2001
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Press, 2012
- Murti, Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty, 2002
- Murti, Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty, 2011
- Priyanto, Dwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011
- Rangkuti, Fredy. *Measure Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002
- Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Sugiyono, dan Agus Santoso. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung: Alfabeta, 2015
- Sujadi, dan Edi Purwo Saputro. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo, 2016
- Sujardi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama, 2009
- Sunyoto, Dadang. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS, 2011
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-Prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi, 2003
- Wahyono, Teguh. *25 Model Analisis Statistik dengan SPSS 17*. Jakarta:

SKRIPSI

- Aprilia, Mia. *Analisis Pengaruh Banking Internal Service Quality (BINQUAL), Financial Technology (FINTECH), dan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)*. Skripsi. UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Arlin M, Noprizal, and Fitmawati Fitmawati. *Pengaruh Penggunaan BSI Mobile dan (ATM) Automatic Teller Machine terhadap Kepuasan Nasabah BSI*. Diss. Institut agama islam negeri, 2023.
- Fachrul, Amin Subhan. *Pengaruh Teknologi Informasi, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI Wilayah JABODETABEK)*. Skripsi. FEB UIN Jakarta, 2024
- Febriana, Nina Indah. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia*. Tulungagung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, Vol. 3, 2016
- Fikri, Avisqal Ainul. *Efektivitas Penggunaan Financial Technology dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo)*. 2023
- Fransiska, Soniya. *Pengaruh Kualitas Layanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)*. Skripsi. IAIN Curup, 2018
- Korniati, Korniaty, Ratih Komala Dewi, Soleha Soleha. *Persepsi Dosen Iain Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2024.
- Musfiroh, Laelatul. *Pengaruh Financial Technology, Diversifikasi Produk, dan Complaint Handling terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Demak)*. Skripsi. IAIN Salatiga, 2023
- Oktavia, Sintia, Muhammad Istan, dan Andriko. *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup*. Skripsi. IAIN Curup, 2024
- Putri, Sefhia Aristia, dan Taufiq Wijaya. *Peran Aplikasi Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali)*. Skripsi. UIN Surakarta, 2023
- Surya, Aznur Erdiansyah. *Pengaruh Financial Technology (Fintech) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)*. Skripsi. UIN Mataram, 2023

JURNAL

- Amirudin, dan Siti Nafsiyah. "Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah pada Program Layanan Financial Teknologi Syariah." *Jurnal Manajemen Dakwah* 9.1 (2021)
- Amin, Nur Fadilah, dkk. "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian." *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* Vol. 14, No. 1 (2023)
- Arslan, Rijal. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Maneksi (Manajemen Ekonomi dan Akuntansi)* 11.2 (2022)
- Azizah, Anis Afaf, Mufti Alam Adha, dan Rofiul Wahyudi. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.02 (2024)
- Fahlevi, Muhammad Ryan. "Pengaruh Inflasi, Kurs, dan Gross Domestic Product terhadap Non-Performing Financing (NPF) Perbankan Syariah Indonesia Periode 2016–2020." *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7.2 (2022)
- Fauzi, Armi Sulthon. "Eksplorasi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Bank dan Fintech: Studi Kualitatif." *Journal of Mandalika Literature* 3.4 (2022)
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3.1 (2016)
- Hidayat, Rachmad. "Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* (2009)
- Lu'lu'il, Maknuun, Amir Ambiyah Zakaria, dan Diana Ikhafa. "Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah dan Fintech terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 di Masa Pandemi Covid-19." *Al-Tsiqoh: Jurnal Ekonomi dan Dakwah Islam* 8.1 (2023)
- Pramesti, Widia Eka, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8.1 (2023)
- Rasyid, Harun Al. "Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ecodemica* 1,2.(2017)
- Septi, Darwin Telaumbanua, dan Senen. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Kredit Utama Fintech Indonesia di Jakarta." *Journal of Research and Publication Innovation* 2.4 (2024)
- Tiyan, Lucky, dkk. "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan

- dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah." *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance* 2.1 (2021)
- Yolanda, Vina, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *IQTISHADUNA: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* Vol. 13, No. 1 (2022)

WEB

- Bank Syariah Indonesia (2023). *Annual Report*. 16 maret 2025 <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/6/index.html>
- Otoritas Jasa Keuangan (2023). *Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia*. 16 maret 2025 <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/Pages/Laporan-Tahunan-OJK-2023.aspx>
- Peraturan Bank Indonesia No:19/12/PBI/2017 *Tentang Peyelenggaraan Teknologi Finansial*.h.3

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTECH) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA STUDI KASUS DOSEN IAIN CURUP

Assalamualaikum Wr. Wb. Yang terhormat, Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Sehubungan dengan diadakannya penelitian tentang “**Pengaruh *financial technology* (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi kasus dosen iain curup**”, izin sebelumnya saya Arlin Junafa dengan NIM.21631010 prodi Perbankan Syariah semester 8 ingin menyampaikan tujuan dari pada kusioner penelitian ini.

Tujuan dari pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *financial technology* (fintech) dan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Dimana fokus subjek yang diteliti, yaitu akan berfokus pada Dosen aktif Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kusionerini. Kusioner ini merupakan kusioner yang penulis susun dalam rangka untuk melengkapi data penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu akan dijaga. Atas izin dan kesempatan yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terimakasih.

PETUNJUK PENELITIAN

Isilah kolom yang kosong menggunakan salah satu angka yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri Bapak/Ibu dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama responden:
2. Dosen aktif program studi:
 - a. Perbankan Syariah
 - b. Ekonomi Syariah
 - c. Hukum Tata Negara
 - d. Hukum Keluarga Islam
 - e. Hukum Ekonomi Syariah
3. Umur
 - a. 31 s/d 40 tahun
 - b. 41 s/d 50 tahun
 - c. 50 tahun
4. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir
 - a. S2
 - b. S3

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah kolom yang kosong dengan tanda centang sesuai dengan jawaban

Bapak/Ibu. Keterangan:

SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

RR (Ragu-Ragu)

TS (Tidak Setuju)

STS (Sangat Tidak Setuju)

A. Bagian *financial technology* (fintech)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Penggunaan <i>fintech</i> Bank Syariah Indonesia memudahkan saya dalam melakukan transaksi keuangan					
2	<i>Fintech</i> Bank Syariah Indonesia mudah dipelajari dan digunakan tanpa kesulitan berarti					
3	Desain tampilan aplikasi atau website <i>fintech</i> Bank Syariah Indonesia menarik dan enak dilihat					
4	<i>Fintech</i> Bank Syariah Indonesia dapat diakses kapan saja saat saya membutuhkannya					
5	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan <i>fintech</i> Bank Syariah Indonesia					
6	Saya merasa aman dari risiko kejahatan digital saat menggunakan <i>fintech</i> Bank Syariah Indonesia					

B. Bagian kualitas layanan

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Fasilitas seperti ruang layanan dan mesin ATM, Bank Syariah Indonesia terlihat bersih dan rapi					
2	Bank Syariah Indonesia selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

3	Pegawai Bank Syariah Indonesia cepat tanggap dalam membantu kebutuhan saya					
4	Pegawai Bank Syariah Indonesia bersikap sopan dan dapat dipercaya					
5	Pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi saya					

C. Bagian kepuasan nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Produk dan layanan yang saya terima dari Bank Syariah Indonesia sesuai atau melebihi apa yang saya harapkan					
2	Fasilitas dan pelayanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam promosinya					
3	Saya merasa mudah untuk mendapatkan pelayanan dari Bank Syariah Indonesia ketika saya membutuhkannya					
4	Akses terhadap layanan digital (fintech) Bank Syariah Indonesia sangat memudahkan saya dalam bertransaksi					

5	Saya bersedia merekomendasikan layanan Bank Syariah Indonesia kepada rekan kerja atau keluarga					
6	Saya merasa puas dengan layanan Bank Syariah Indonesia sehingga saya ingin orang lain juga menggunakannya					

TABULASI DATA PENILAIAN VARIABEL X1

No Respoden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	total
1	5	5	4	5	4	4	27
2	4	4	4	3	4	3	22
3	5	5	4	5	4	4	27
4	5	4	3	5	4	4	25
5	5	5	4	5	5	5	29
6	5	5	5	4	4	4	27
7	5	4	4	5	4	4	26
8	5	5	5	5	4	4	28
9	5	5	5	4	5	5	29
10	3	3	4	4	3	4	21
11	4	3	3	4	4	3	21
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	4	4	28
14	5	5	5	5	4	4	28
15	5	5	5	4	5	5	29
16	5	5	4	4	3	3	24
17	5	4	4	5	4	4	26
18	4	4	5	4	4	5	26
19	5	4	4	4	4	4	25
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	4	4	28
22	5	5	5	5	4	4	28
23	5	4	4	5	5	4	27
24	5	5	5	5	4	4	28
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	4	5	3	2	24
28	1	4	4	4	4	4	21
29	5	5	4	5	1	1	21
30	3	3	2	3	3	3	17
31	5	4	4	5	3	3	24

TABULASI DATA PENILAIAN VARIABEL X2

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	total
1	4	4	5	5	5	23
2	4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	4	3	17
4	3	4	5	4	4	20
5	4	5	5	5	5	24
6	4	4	5	5	4	22
7	4	5	5	5	5	24
8	1	2	2	1	1	7
9	5	5	5	5	5	25
10	5	3	5	5	4	22
11	5	3	5	5	5	23
12	4	5	5	5	5	24
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	4	5	5	23
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	5	5	4	22
17	4	5	4	4	4	21
18	4	4	5	5	4	22
19	4	3	4	4	4	19
20	4	4	4	4	4	20
21	4	5	5	5	5	24
22	4	4	5	5	5	23
23	4	4	5	5	5	23
24	4	4	5	5	4	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	5	4	23
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	5	5	5	24
30	2	3	3	4	3	15
31	4	4	4	5	5	22

TABULASI DATA PENILAIAN VARIABEL Y

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	4	5	28
6	4	4	4	5	4	4	25
7	4	5	5	5	5	5	29
8	4	4	5	5	4	4	26
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	3	2	3	3	19
11	3	4	3	4	4	4	22
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	4	5	5	4	4	27
14	4	4	4	5	4	4	25
15	5	4	5	5	5	5	29
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	5	5	5	5	28
18	4	4	5	5	5	5	28
19	4	4	3	3	4	4	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	5	5	5	5	29
22	5	5	5	4	5	5	29
23	5	5	4	5	4	5	28
24	4	5	4	5	4	4	26
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	3	4	5	5	5	26
28	4	4	3	3	3	4	21
29	5	5	5	5	5	4	29
30	3	3	3	3	3	3	18
31	4	4	5	5	5	4	27

R TABEL

Tabel r untuk df = 1 - 50

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

T TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005

F TABEL

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

Lampiran Hasil Olah Data SPSS 25

Uji Validitas X1

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.603**	.383*	.580**	.163	.077	.659**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.001	.380	.682	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.2	Pearson Correlation	.603**	1	.709**	.535**	.205	.187	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.268	.313	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.3	Pearson Correlation	.383*	.709**	1	.366*	.393*	.491**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000		.043	.029	.005	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.4	Pearson Correlation	.580**	.535**	.366*	1	.099	.097	.597**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.043		.596	.604	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.5	Pearson Correlation	.163	.205	.393*	.099	1	.874**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.380	.268	.029	.596		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1.6	Pearson Correlation	.077	.187	.491**	.097	.874**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.682	.313	.005	.604	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.659**	.741**	.787**	.597**	.697**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas X2

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.505**	.667**	.771**	.739**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.2	Pearson Correlation	.505**	1	.636**	.595**	.734**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.3	Pearson Correlation	.667**	.636**	1	.842**	.790**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.4	Pearson Correlation	.771**	.595**	.842**	1	.864**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2.5	Pearson Correlation	.739**	.734**	.790**	.864**	1	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.843**	.788**	.891**	.927**	.942**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31

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

Uji Validitas Y

		Correlations						
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1_TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.608**	.665**	.440*	.533**	.552**	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.002	.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.2	Pearson Correlation	.608**	1	.547**	.422*	.459**	.554**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.018	.009	.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.3	Pearson Correlation	.665**	.547**	1	.788**	.794**	.694**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.4	Pearson Correlation	.440*	.422*	.788**	1	.726**	.681**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.013	.018	.000		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.5	Pearson Correlation	.533**	.459**	.794**	.726**	1	.799**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.6	Pearson Correlation	.552**	.554**	.694**	.681**	.799**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1_TOTAL	Pearson Correlation	.752**	.704**	.918**	.841**	.875**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

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

Uji Reabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

Uji Reabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03670969
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.058
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.234	3.400		.657	.517
fintch	.673	.124	.643	5.406	.000
kualitas layanan	.299	.112	.319	2.680	.012

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.234	3.400		.657	.517
fintch	.673	.124	.643	5.406	.000
kualitas layanan	.299	.112	.319	2.680	.012

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	222.264	2	111.132	25.004	.000 ^b
Residual	124.446	28	4.444		
Total	346.710	30			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan , fintch

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.641	.615	2.10819

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan , fintch



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ /2025

Pada hari ini Rabu Tanggal 05 Bulan 02 Tahun 2025 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : ARLIN JUNIFA
Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syari'ah & Ekonomi Islam
Judul : Kepuasan nasabah pada Fasilitas automatic teller machine (ATM) Bank syariah Indonesia

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Febriati Adi Saputra

Calon Pembimbing I : RATIKOMALA DEWI, M.M
Calon Pembimbing II : RANASWIJAYA, M.E

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Menyampaikan, rumusan masalah, harus star b1 star 2 star
di Paswakt Lansi
2. Menyampaikan data dan hasil yang diambil, karena masalah
rumusan masalah dan rumusan masalah
3. BSI yang lain indikator keuangan
dan ganti dengan elektronik
4. Rumusan masalah pada Fasilitas
5. Kalo bisa kuantitatif

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 19 bulan 02 tahun 2025, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Rabu 05-02 2025

Moderator

Febriati Adi Saputra

Calon Pembimbing I

RATIKOMALA DEWI, M.M
NIP. 199006192018012001

Calon Pembimbing II

RANASWIJAYA, M.E
NIP. 199007252018011001

NB :

Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syari'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 142/In.34/FS/PP.00.9/03/2025

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Menunjuk saudara:
1. Ratih Komala Dewi, M.M NIP. 19900619 201801 2 001
2. Ranas Wijaya, M.E NIP. 19900801 202321 1 030

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Arlin Junafa
NIM : 21631010
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS) Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Financial Technology (Fintech) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Dosen IAIN Curup

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 19 Maret 2025



Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Jani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-700/044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@ainsurup.ac.id

Nomor : 287/In.34/FS/PP.00.9/06/2025
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 25 Juni 2025

Kepada Yth,
Rektor IAIN Curup

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Arlin Junafa
Nomor Induk Mahasiswa : 21631010
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Waktu Penelitian : 25 Juni 2025 s/d 25 September 2025
Tempat Penelitian : Kampus IAIN Curup
Judul Skripsi : Pengaruh *Financial Technology (Fintech)* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia : Studi Kasus Dosen IAIN Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

Dr. Ngadri, M. Ag.

NIP. 19690206 199503 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : B. 036 /In.34/WR.I/PP.00.9/07/2025

Menindak lanjuti Surat Dekan FSEI Nomor: 287/In.34/FS/PP.00.9/06/2025 pada tanggal 25 Juni 2025 perihal Rekomendasi Izin Penelitian.

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup, Wakil Rektor I IAIN Curup memberi **IZIN** atau pelaksanaan penelitian di lingkungan IAIN Curup yang dilaksanakan :

Nama	: Arlin Junafa
NIM	: 21631010
Program Studi	: FSEI/ Perbankan Syari'ah (PS)
Penanggung Jawab	: Dekan FSEI
Maksud dan Tujuan Penelitian	: Penyusunan Skripsi
Judul	: Pengaruh <i>Financial Technology (Fintech)</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia : Studi Kasus Dosen IAIN Curup
Lokasi/Tempat Penelitian	: IAIN Curup

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- Pelaksanaan penelitian tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketenangan dan ketertiban di lingkungan IAIN Curup;
- Sebelum melaksanakan Penelitian /Survey langsung kepada reponden, harus terlebih dahulu melaporkan kepada kepala bagian / sub bagian / Lembaga/ pusat dan unit di lingkungan IAIN Curup;
- Setelah Penelitian /Survey selesai, supaya menyerahkan hasil kepada Rektor IAIN Curup
- Apabila dalam jangka waktu tertentu hasil Penelitian/Survey belum dikirim Rektor IAIN Curup, maka kepada penanggungjawab / Dekan Fakultas yang bersangkutan berkewajiban mengirimkan hasil penelitian/ survey tersebut diatas.

Surat Izin Penelitian ini berlaku dari tanggal 25 Juni 2025 sampai dengan 25 September 2025.

Curup, 17 Juli 2025

Rektor
Wakil Rektor I,

Prof. Dr. Yusefri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007



Tembusan :

- Wakil Rektor I IAIN Curup
- Kepala Biro AUAK IAIN Curup
- Dekan Fakultas di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Lembaga di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Bagian di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Sub Bagian di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Unit di Lingkungan IAIN Curup



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

SURAT TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Nomor : B.038 /In.34/WR.I/PP.00.9/07 /2025

Menindak lanjuti Surat Permohonan Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian pada tanggal 21 Juni 2025

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup, Wakil Rektor I IAIN Curup memberikan **Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian** di IAIN Curup:

Nama	: Arlin Junafa
NIM	: 21631010
Program Studi	: FSEI/ Perbankan Syari'ah (PS)
Penanggung Jawab	: Dekan FSEI
Maksud dan Tujuan Penelitian	: Penyusunan Skripsi
Judul	: Pengaruh <i>Financial Technology (Fintech)</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia : Studi Kasus Dosen IAIN Curup

Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu.

Curup, 22 Juli 2025

a.n.Rektor
Wakil Rektor I,



Prof. Dr. Yusefri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

Tembusan :

1. Wakil Rektor I IAIN Curup
2. Kepala Biro AUAK IAIN Curup
3. Dekan Fakultas di Lingkungan IAIN Curup
4. Kepala Lembaga di Lingkungan IAIN Curup
5. Kepala Bagian di Lingkungan IAIN Curup
6. Kepala Sub Bagian di Lingkungan IAIN Curup
7. Kepala Unit di Lingkungan IAIN Curup

Skripsi Arlin

ORIGINALITY REPORT

40%

SIMILARITY INDEX

39%

INTERNET SOURCES

24%

PUBLICATIONS

21%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-theses.iaincurup.ac.id

Internet Source

7%

2

etheses.uinmataram.ac.id

Internet Source

4%

3

etd.uinsyahada.ac.id

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

1%

5

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

6

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

1%

7

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

1%

8

Submitted to UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Student Paper

1%

9

digilib.uinkhas.ac.id

Internet Source

1%

10

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

1%

11

Submitted to Institut Agama Islam Negeri
Curup

Student Paper

1%

12

es.scribd.com

Internet Source

1%



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: ARLIN JUNAPA
NIM	: 21631010
PROGRAM STUDI	: Perbankan syariah
FAKULTAS	: syariah dan ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	: Ratih Komala Dewi, M.M
DOSEN PEMBIMBING II	: Ranas Widaya, M.E
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh finansial teknologi (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia studi kasus dosen IAIN Curup
MULAI BIMBINGAN	: 22-04-2024
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	22-04-2025	Indikator, populasi, sampel.	
2.	6-5-2025	Instrumen	
3.	24-6-2025	ACC BAB I-III, dan kuesioner	
4.	8-7-2025	Revisi BAB IV	
5.	15-7-2025	Pertelas lagi gambaran umum	
6.	17-7-2025	buat narasi Hio apa Hia apa	
7.	18-7-2025	buat uji hipotesis	
8.	21-7-2025	ACC BAB IV	
9.	23-7-2025	Pembahasan ditambahi dan abstrak	
10.	28-7-2025	ACC BAB V	
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Ratih Komala Dewi, M.M

NIP. 195006192013012001

CURUP,202

PEMBIMBING II,

Ranas Widaya, M.E

NIP. 195008012023211030

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: ARLIN SUNAPA
NIM	: 21631010
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah dan ekonomi Islam
PEMBIMBING I	: Ratih Komala Dewi MM
PEMBIMBING II	: Ranas Ariyana M.E
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh financial teknologi (fintech) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia studi kasus dosen IAIN curup.
MULAI BIMBINGAN	: 14-04-2024
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	14/07/2015	Rencana Managemen, 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
2.	20/07/2015	Rencana Managemen / Rencana Managemen, 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
3.	07/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
4.	11/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
5.	16/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
6.	18/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
7.	24/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
8.	24/08/2015	Managemen Managemen 1835 km, Gula Keras / Coklat Bermanis	[Signature]
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP, 202

PENBIMBING I,

Ratih Komala Dewi MM
NIP. 199006192018012001

PEMBIMBING II,

Rahas Wibawa ME
NIP. 19900801202321030

PROFIL PENULIS



Nama lengkap penulis Arlin Junafa, lahir pada tanggal 11 juni 2003, di Desa Muara Rungga, Kec. Pasemah Air Keruh, Kab. Empat Lawang, Prov. Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri, ayah Amirudin dan ibu Revi Arika, penulis memiliki saudara kandung bernama Arel Wijaya.

Penulis pernah menempuh Pendidikan di SD Negeri 14 Pasemah Air Keruh pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015 Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 01 Pasemah Air Keruh pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018, Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 01 Pasemah Air Keruh pada tahun pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. Tepat pada tahun 2021 penulis kemudian melanjutkan pendidikan pada jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

Dan pada tahun ini penulis akan menyelesaikan studi strata I (S1) yang akan meraih Gelar Sarjana Pendidikan (S.E) tahun 2025. Alhamdulillah Penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup”.