

**PENGARUH EFEKTIFITAS *ELEKTRONIC BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA, Tbk KCP MEDAN RINGROAD**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh :

KHAIRANI NASUTION

71210914022



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

**PENGARUH EFEKTIFITAS *ELEKTRONIC BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA, Tbk KCP MEDAN RINGROAD**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh :

KHAIRANI NASUTION

71210914022

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Ir. Tri Hernawati, MSi)

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN



CATATAN ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Khairani Nasution
NPM : 71210914022
Pembimbing I : Ir. Tri Hernawati, MSi
Judul Skripsi : “Analisis Efektivitas Sistem Elektronik *Banking* Terhadap Pelayanan Nasabah Di Era *Pandemic* Covid-19 Pada PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KCP MEDAN RINGROAD”

NO	HARI/TANGGAL		JENIS KEGIATAN	PARAF

Diketahui :

Plt. Ketua Program Studi
Teknik Industri

Medan, Januari 2023
Pembimbing I

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

(Ir. Tri Hernawati, MSi)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN



CATATAN ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Khairani Nasution
NPM : 71210914022
Pembimbing II : Mahrani Arfah, ST, M.MT
Judul Skripsi : “Analisis Efektivitas Sistem Elektronik *Banking* Terhadap Pelayanan Nasabah Di Era *Pandemic* Covid-19 Pada PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KCP MEDAN RINGROAD”

NO	HARI/TANGGAL	JENIS KEGIATAN	PARAF

Diketahui :

Plt. Ketua Program Studi
Teknik Industri

Medan, Januari 2023
Pembimbing II

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan yang diajukan kepada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sumatera Utara untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik (Strata Satu Teknik Industri). Adapun Skripsi ini berjudul Pengaruh *Elektronic Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Medan Ringroad. Dalam melaksanakan penelitian sampai dengan selesainya skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang tiada hentinya mendukung penulis baik secara moril maupun materil dan mendoakan penulis selama pelaksanaan penelitian skripsi dari awal hingga akhir.
2. Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
3. Ir. Tri Hernawati, MSi dan Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT selaku Dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan yang mendukung ketuntasan penyelesaian skripsi ini.
4. Pabrik PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad. yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Penelitian.
5. Sahabat – sahabat penulis (Saypul,Aulia,Fachrun,Cahya) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Tata Usaha Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara yang banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan

skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang memerlukan perbaikan dan penyesuaian untuk kedepannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi para pembaca.

Medan, Januari 2023

KHAIRANI NASUTION
71210914022

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perrumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	I-6
1.3.1 Tujuan Penelitian	I-6
1.3.2 Manfaat Penelitian	I-6
1.4 Batasan Masalah	I-6
1.5 Sistematika Penulisan.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian <i>Elektronic Banking</i>	II-1
2.2 Pengertian Efektifitas	II-2
2.3 Pengukuran Efektivitas.....	II-3
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-4
2.5 Metode Servqual	II-5
2.6 Diagram Kartesius.....	II-6
2.7 Uji Validitas	II-8
2.8 Uji Reliabilitas	II-9
2.9 Penentuan Jumlah Responden	II-10

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	III-1
3.2 Langkah Penelitian	III-1
3.3 Tahap Persiapan Penelitian	III-2
3.3.1 Studi Literatur	III-2
3.3.2 Observasi Lapangan	III-2
3.3.3 Identifikasi Masalah	III-2
3.3.4 Perumusan Masalah	III-2
3.4 Metode Pengumpulan Data	III-3
3.5 Penentu Jumlah Responden	III-4
3.5.1 Uji Validitas	III-6
3.5.2 Uji Reliabilitas	III-7
3.5.3 Metode Servqual	III-7
3.5.4 Diagram Kartesius	III-8
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	IV-1
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.2 Pengolahan Data	IV-1
4.2.1 Uji Kecukupan Data	IV-1
4.2.2 Uji Validitas Data	IV-3
4.2.3 Uji Reliabilitas Data	IV-6
4.2.4 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV-7
4.2.5 Kualitas Layanan Tiap Dimensi	IV-10
4.2.6 Diagram Kartesius	IV-10
BAB V ANALISA DAN EVALUASI	V-1
5.1 Analisis Metode <i>Servqual</i>	V-1
5.2 Analisis Diagram Kartesius	V-2

	Halaman
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran	VI-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert Kinerja	III-3
Tabel 3.2 Skala Likert Harapan.....	III-4
Tabel 4.1 Keterangan Jumlah Responden.....	IV-1
Tabel 4.2 Data Jumlah Responden	IV-1
Tabel 4.3 Uji Validasi Tingkat Kinerja Pelanggan.....	IV-5
Tabel 4.4 Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan	IV-6
Tabel 4.5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Nasabah	IV-9
Tabel 4.6 Tabel Rangking GAP Dimensi <i>Servqual</i>	IV-10
Tabel 4.7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	IV-11
Tabel 4.8 Tabel Soal Kuadran 1	IV-12
Tabel 4.9 Tabel Solusi/Saran Perbaikan dari Kuadran 1	IV-12
Tabel 4.10 Tabel Soal Kuadran 3	IV-12
Tabel 4.11 Tabel Solusi/Saran Perbaikan dari Kuadran 3	IV-12

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	II-5
Gambar 2.2 Bagan Model Kesenjangan Untuk Kualitas Jasa	II-6
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	II-7
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	III-8
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Semua Dimensi.....	IV-11

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Anisah Fitriah. (2017). *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) (Studi Kasus Pada "Ukm Empal Gentong Amarta" Cirebon – Jawa Barat)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Barusman, M. Yusuf. (2010). *Pemanfaatan E-banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia*. Lampung : Universitas Bandar Lampung
- Indah, Dewi Rosa. (2016). *Pengaruh E-banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa.. Nangroe Aceh Darussalam : Universitas Samudera*
- Meliana, A. (2020, December). Efektivitas M-Banking sebagai Layanan Digital di Era Pandemi. *Viva.Co.Id*.
- Mulidi Ady, (2021). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*. Makassar : Universitas Islam Alauddin Makassar
- Prananda, Dkk. (2019). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional
- Shindu, (2020). *Pemahaman Fasilitas Electronic Banking Pada Bank Syariah Mandiri*. Jakarta : Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Dalam: Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Zuhirsyan, Muhammad, dkk. (2021). *Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah*. Medan: Politeknik Negeri Medan

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN *ONLINE*

Kuesioner Penelitian - KINERJA

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara () responden

Perkenalkan saya adalah mahasiswa Jurusan teknik Industri, Universitas Islam Sumatera Utara yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul penelitiannya adalah "ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ELEKTRONIK BANKING TERHADAP PELAYANAN NASABAH DI ERA PANDEMIC COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MEDAN RINGROAD." Saya sangat mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara() dalam mengisi kuesioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. saya mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan karena disini tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban bapak/ibu/saudara() akan diperlakukan sesuai standar etika penelitian, oleh sebab itu peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas responden. Semoga bapak/ibu/saudara() diberikan kesehatan dan keberkahan dari Allah Swt, Amin ya rabbal alamin.

Saya ucapkan Banyak Terimakasih atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Peneliti,

Khalrani Nasution
NIM. 71210914022

 khalraninasution13@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Petunjuk Umum Pengisian

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad yang Terdaftar Sebagai Pengguna BSI Mobile dan Berdomisili di Kota Medan (Sumatera Utara)
2. Beri tanda ceklis (✓) Pada setiap jawaban anda pada tempat yang telah disediakan
3. Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan pendapat anda, jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah.
4. Tingkat Penilaian tersebut dinyatakan dengan skala 1-5, adapun perinciannya Sebagai Berikut :

Persepsi	Bobot Skor
Sangat Efektif	5
Efektif	4
Cukup Efektif	3
Kurang Efektif	2
Sangat Kurang Efektif	1

Jawaban Anda

NAMA RESPONDEN *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

- LAKI-LAKI
 PEREMPUAN

USIA *

Bagian I

PEKERJAAN *

- PELAJAR MAHASISWA
- PEGAWAI SWASTA
- PNS/TNUPOLRI
- LAINNYA

PRODUK TABUNGAN YANG DIGUNAKAN *

- TABUNGAN EASY MUDHARABAH
- TABUNGAN EASY WADIAH
- TABUNGAN MABRUR/HAJI
- TABUNGAN JUNIOR
- TABUNGAN BISNIS

Bukti Fisik (Tangibles) *

Ketersediaan Fitur Fitur Adzan, Zakat, Wakaf, Infaq Didalam Aplikasi BSI Mobile

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Desain Aplikasi BSI Mobile Mudah Dipahami Oleh Seluruh Penggunanya. *

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Ketersediaan Fitur Transfer SKN, BI Fast, Tabungan Emas, Deposito, Pembayaran, *
Pembiayaan, e-Commerce, Info Kurs (Mata Uang Asing) dan Lainnya.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Fitur Layanan Islami Juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah dan Kalkulator Qurban *

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Keandalan (Reliability) *

Penggunaan Internet Banking Dapat Dipergunakan Hingga Limit 1 Milyar.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Apabila Ada Transaksi Yang Mengalami Kendala, BSI Mobile Dapat *
Menyelesaiannya pada Fitur Chat Aisyah.

Apabila Ada Transaksi Yang Mengalami Kendala, BSI Mobile Dapat *
Menyelesaiannya pada Fitur Chat Aisyah.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile Dapat Membantu Dalam Proses Penarikan Tunai tanpa Kartu ATM di *
Mesin ATM.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile Menyediakan Informasi Limit Jika Nasabah Tidak Mengetahui Limit *
Transaksinya.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Daya Tanggap (Responsiveness) *

BSI Mobile Mampu Membaca Pinger Print Security Dengan Cepat

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile Memiliki Indikator Jaringan yang Dapat Memberitahu Situasi *
Jaringan bagi Penggunanya

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan (Pembayaran tagihan, *
Pembayaran Pulsa, dan Transfer) dengan cepat, tepat dan efisien

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam satu pengecekan riwayat *
transaksi Keuangan pada rekening Tabungan

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile (Fitur Chat Aisyah) mampu merespon dengan cepat jika terjadi *
kendala/Masalah dalam bertransaksi

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Bagian II

Bagian III

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Jaminan (Assurance)

Kemudahan Nasabah Melihat Kembali Riwayat Transaksi pada Waktu Lempau

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Layanan BSI Mobile untuk transfer uang, Pembelian Pulsa/Kuota Internet, Pembayaran Tagihan, Zakat, Bersedekah, dan Mengecek Saldo Tabungan

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile, Internet Banking Memiliki Dua Pengamanan Keta Sendi

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

BSI Mobile dapat memberikan Keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan Pengaduan Nasabah Jika Uang Tidak Keluar Pada Transaksi Penarikan

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Empati (Empathy)

Layanan BSI Mobile mampu beresil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mengatasi/pegi penyebaran virus Covid-19

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Layanan BSI Mobile dapat memberikan Fitur layanan yang sesuai kebutuhan anda ditengah Pandemi Covid-19

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

Dengan layanan BSI Mobile anda dapat berperan langsung dalam kemajuan Teknologi

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF SANGAT EFEKTIF

TERIMA KASIH BANYAK ATAS PARTISIPASI RESPONDEN, SEMOGA ALLAH SWT MEMBALAS KEBAIKAN PARA RESPONDEN SEKALIAN, AAMIN YA RABBAL ALAMIN

Jawaban Anda _____

Bagian IV



Kuesioner Penelitian- HARAPAN

Waassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara () responden

Perkenalkan saya adalah mahasiswa Jurusan teknik Industri, Universitas Islam Sumatera Utara yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul penelitiannya adalah "ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ELEKTRONIK BANKING TERHADAP PELAYANAN NASABAH DI ERA



PANDEMIC COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MEDAN RINGROD." Saya sangat menghargai partisipasi bapak/ibu/saudara() dalam mengisi kuisioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. saya menghargikan tidak ada jawaban yang dikosongkan karena dalam tidak ada jawaban benar atau salah. (jawaban bapak/ibu/saudara() akan dipergunakan sesuai standar etika penelitian, oleh sebab itu peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas responden. Semoga bapak/ibu/saudara() diberikan kesehatan dan keberkahan dari Allah Swt, Amin ya rabbal alamin.

Saya ucapkan banyak terimakasih atas keadilan dan partisipasi bapak/ibu dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Peneliti,

Khalani Nasution
NIM. 71210914022

 khalaninasution1@gmail.com (tidak dibagikan) 

* Wajib

Petunjuk Umum Pengisian

- Pengisian kuisioner dilakukan oleh Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad yang terdaftar sebagai Pengguna BSI Mobile dan Berdomisili di Kota Medan (Sumatera Utara)
- Beri tanda centik (✓) Pada setiap jawaban anda pada tempat yang telah disediakan
- Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan pendapat anda, jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah.
- Tingkat Penilaian tersebut dinyatakan dengan skala 1-5, dengan penilaiannya sebagai berikut:

Persepsi	Bobot Skor
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Sangat Kurang Memuaskan	1

Jawaban Anda

NAMA RESPONDEN *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

LAKILAKU
PEREMPUAN

USIA *

- 17 TAHUN - 20 TAHUN
 21 TAHUN - 30 TAHUN

PEKERJAAN *

- PELAJAR MAHASISWA
 PEKERJA SWASTA
 PNS/TNI/POLRI
 LAINNYA

PRODUK TABUNGAN YANG DIGUNAKAN *

- TABUNGAN EASY MUCHARABAH
 TABUNGAN EASY WADIAH
 TABUNGAN MAZRUR/HAJI

Bulet Fleks (Tinggalas)

Ketersediaan Fitur Fitur Adzan, Zakat, Waqaf, Infaq Didalam Aplikasi BSI Mobile

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Desain Aplikasi BSI Mobile Mudah Dipahami Oleh Seluruh Pengguna.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Desain Aplikasi BSI Mobile Mudah Dipahami Oleh Seluruh Pengguna.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Fitur Layanan Islami Jus Amma, Aamul Huana, Hikmah dan Keluluster Qur'an

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Keandalan (Reliability)

Penggunaan Internet Banking Dapat Dipergunakan Hingga Limit 1 Milyar.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Apabila Ada Transaksi Yang Mengalami Kendala, BSI Mobile Dapat Menyelesaikannya pada Fitur Chat Aiyah.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

BSI Mobile Dapat Membantu Dalam Proses Penarikan Tunai tanpa Kartu ATM di Mesin ATM.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

BSI Mobile Menyediakan Informasi Limit Jika Nasabah Tidak Mengetahui Limit Transaksinya.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Days Tenggap (Responsiveness)

BSI Mobile Mampu Membaca Finger Print Security Dengan Cepat

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

BSI Mobile Memiliki Memiliki Indikator Jaringan yang Dapat Membertahu Situasi Jaringan bagi Pengguna.

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan (Pembayaran tagihan, Pembayaran Pulsa, dan Transfer) dengan cepat, tepat dan efisien

1 2 3 4 5

ESi Mobile memberikan layanan transaksi keuangan (Pembayaran tagihan, Pembayaran Pulsa, dan Transfer) dengan cepat, tepat dan efisien

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

ESi Mobile memberikan Informasi dengan cepat dalam satu panggilan riwayat transaksi Keuangan pada rekening Tabungan

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

ESi Mobile (Fitur Chat Ajaib) mampu mengatasi dengan cepat jika terjadi kendala/ Masalah dalam bertransaksi

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Jaminan (Assurance)

Kemudahan Nasabah Melihat Kembali Riwayat Transaksi pada Waktu Luang

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Layanan ESi Mobile untuk transfer uang, Pembelian Pulsa/Kuota Internet, Pembayaran Tagihan, Zakat, Berwakafah, dan Mengakses Saldo Tabungan

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

ESi Mobile, Internet Banking Memiliki Dua Pengamanan Kete Sandi

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

ESi Mobile dapat memberikan Keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan Pengedaran Nasabah Jika Uang Tidak Keluar Pada Transaksi Penarikan

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

ASPEK PERUBAHAN NYATA (Emphaty)

Layanan ESi Mobile mampu berhasil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mengatasi/pegi penyebaran virus Covid-19

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Layanan ESi Mobile dapat memberikan Fitur layanan yang sesuai kebutuhan anda di tengah Pandemi Covid-19

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

Dengan layanan ESi Mobile anda dapat berperan langsung dalam kemajuan Teknologi

1 2 3 4 5
SANGAT KURANG MEMUASKAN SANGAT MEMUASKAN

TERMAKASIH BANYAK ATAS PARTISIPASI RESPONDEN, SEMOGA ALLAH SWT MEMBALAS KEBAIKAN RARA RESPONDEN SEKALIAN, AMIN YA RABBAL ALAMIN

Jawaban Anda _____



Lampiran 2

Tabel Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan

CODE IN SPSS	KINERJA	HARAPAN	Cronbach's Alpha	Reliability
T1	0,934	0,87	0,6	RELIABLE
T2	0,891	0,891	0,6	RELIABLE
T3	0,893	0,934	0,6	RELIABLE
T4	0,87	0,893	0,6	RELIABLE
R5	1	0,739	0,6	RELIABLE
R6	0,935	0,762	0,6	RELIABLE
R7	0,935	0,806	0,6	RELIABLE
R8	0,935	0,893	0,6	RELIABLE
RP9	0,878	0,777	0,6	RELIABLE
RP10	0,863	0,729	0,6	RELIABLE
RP11	0,865	0,833	0,6	RELIABLE
RP12	0,924	0,71	0,6	RELIABLE
RP13	0,859	0,726	0,6	RELIABLE
A14	0,931	0,907	0,6	RELIABLE
A15	0,865	0,846	0,6	RELIABLE
A16	0,895	0,814	0,6	RELIABLE
A17	0,895	0,794	0,6	RELIABLE
E18	0,731	0,861	0,6	RELIABLE
E19	0,801	0,727	0,6	RELIABLE
E20	0,829	0,769	0,6	RELIABLE
Cronbach's Alpha avg	0,886	0,814		

Lampiran 3

Tabel Taraf Signifikansi

n	Taraf Signif		n	Taraf Signif		n	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,59	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,458	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Arikunto Suharsimi, 2007. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.

Lampiran 4

Hasil Perangkingan GAP

Code in SPSS	DAFTAR PERTANYAAN	Nilai GAP
RPH12	BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam satu pengecekan riwayat transaksi Keuangan pada rekening Tabungan	-0,10
EH19	Layanan BSI Mobile dapat memberikan Fitur layanan yang sesuai kebutuhan anda ditengah Pandemi Covid-19	-0,07
TH1	Ketersediaan Fitur Fitur Adzan, Zakat, Wakaf, Infaq Didalam Aplikasi BSI Mobile	-0,04
RH5	Penggunaan Internet Banking Dapat Dipergunakan Hingga Limit 1 Milyar.	-0,04
TH2	Desain Aplikasi BSI Mobile Mudah Dipahami Oleh Seluruh Penggunanya.	0,00
TH3	Ketersediaan Fitur Transfer SKN, BI Fast, Tabungan Emas, Deposito, Pembayaran, Pembiayaan, e-Commerce, Info Kurs (Mata Uang Asing) dan Lainnya.	0,00
RH6	Apabila Ada Transaksi Yang Mengalami Kendala, BSI Mobile Dapat Menyelesaikannya pada Fitur Chat Aisyah.	0,00
AH16	BSI Mobile, Internet Banking Memiliki Dua Pengamanan Kata Sandi	0,00
EH18	Layanan BSI Mobile mampu berhasil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mengantisipasi penyebaran virus Covid-19	0,00
EH20	Dengan layanan BSI Mobile anda dapat berperan langsung dalam kemajuan Teknologi	0,00
AH17	BSI Mobile dapat memberikan Keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan Pengaduan Nasabah Jika Uang Tidak Keluar Pada Transaksi Penarikan	0,03
AH14	Kemudahan Nasabah Melihat Kembali Riwayat Transaksi pada Waktu Lampau	0,04
TH4	Fitur Layanan Islami Juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah dan Kalkulator Qurban	0,04
AH15	Layanan BSI Mobile untuk transfer uang, Pembelian Pulsa/Kuota internet, Pembayaran Tagihan, Zakat, Bersedekah, dan Mengecek Saldo Tabungan	0,06
RPH13	BSI Mobile (Fitur Chat Aisyah) mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/Masalah dalam bertransaksi	0,07
RH7	BSI Mobile Dapat Membantu Dalam Proses Penarikan Tunai tanpa Kartu ATM di Mesin ATM.	0,07
RPH10	BSI Mobile Memiliki Memiliki Indikator Jaringan yang Dapat Memberitahu Situasi Jaringan bagi Penggunanya	0,10
RPH9	BSI Mobile Mampu Membaca Pinger Print Security Dengan Cepat	0,10
RPH11	BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan (Pembayaran tagihan, Pembayaran Pulsa, dan Transfer) dengan cepat, tepat dan efisien	0,20
RH8	BSI Mobile Menyediakan Informasi Limit Jika Nasabah Tidak Mengetahui Limit Transaksinya.	0,23

