

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Prakosa, dan Ahsan Sumantika. 2019. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking.”
- Afrizal, Saparuddin Siregar, dan Sugianto. 2022. “Studi Literatur Kritis Risiko Reputasi Pada Manajemen Risiko Perbankan Syariah.” *Jurnal EMT KITA* 6 (1):147–57. doi: 10.35870/emt.v6i1.548.
- Afwan Hafizh, Tri Inda Fadhila Rahma, dan Nurul Jannah. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” doi:10.30868/ad.v7i02.5133.
- Ahmad Fatih Ubaidillah, Dedi Irawan, dan Imron Khasani. 2022. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank.” Vol. 1. Online.
- Anis Halimah. 2017. “Pengaruh Syariah Marketing, Service Excellence Dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi BMT ZAM ZAM Sragen).”
- Bashir Ahmad Fida, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, dan Dharmendra Singh. 2020. “*Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman.*” *SAGE Open* 10(2). doi: 10.1177/2158244020919517.
- Burns, A. C., A. Veeck, dan R. F. Bush. 2020. *Marketing Research*.
- Candra Irawan, Ade Tjahjaningsih, dan Endang. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri Cabang Kendal).”

- Dewi Reni, dan Siri Asmawati. 2016. "Kualitas Pelayanan *Frontliner* Dan Kepuasan Nasabah."
- Dita Marisa, Tuti Anggraini, dan Rahmi Syahriza. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Jiwa Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMI PUTERA Cabang Medan)."
- Fathiyah Rifqul 'Ulya. 2022. "Analisis Penerimaan *User* Terhadap Penggunaan Teknologi Otentikasi Biometrik Pada TASPEN Otentikasi Menggunakan Pengembangan UTAUT 2."
- Femi Oktaviani, Reza Rizkina T, dan Selli Dewi Septiani. 2020. "Aktivitas Komunikasi *Public Relations* Dalam Menjaga Reputasi Perusahaan." Vol. 8.
- Ghozali, I. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 6 Edisi 10.
- Gujarati, N. D. 2009. Ekonometrika.
- Nurul Husnah. 2023. "Pengaruh Layanan Prima Dan Reputasi Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah (Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Sepinggian)." 1(2):207–22.
- Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, dan Nurbaiti. 2023. "Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)." Vol. 2.
- J Jeany. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa."
- Muh Edo Aprillia Andilala, Fitra A Bachtiar, dan Mochamad Chandra Saputra. 2018. "Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus : GO-JEK Indonesia)." Vol. 2.

- Diah Puspaningrum, Setyo Adji, dan Naning Kristiyana. 2019. "Pengaruh Penerapan Sisten Absensi Fingerprint, Motivasi Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan." Vol. 3.
- Rahayu. 2018. "Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: BNI Syariah KC Semarang)." *Retrieved* July 3, 2024.
- Cindy Rahmawati, Della Fitriani, Fadillatul Haira, dan Maya Panorama. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang)." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1(7):1073–88. doi: 10.54443/sibatik.v1i7.123.
- Rambat Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa.
- Ricky Caesar. 2023. "Sistem Teknologi Biometrik: Cara Kerja, Jenis, dan Manfaat." *Retrieved* July 3, 2024 (<https://appsensi.com/biometrik-adalah/>).
- Saparso Wahyoedi. 2019. "Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas." *Retrieved* July 3, 2024.
- Situmorang, S. H. 2017. Riset Pemasaran.
- Situmorang, S. H. 2023. Analisis Data Edisi Kelima.
- Sri Mahargiyantie. 2020. "Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia." *Retrieved* July 3, 2024.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif.
- Joshua Tandiono, Brata Wibawa Djojo, Sevenpri Candra, dan Pantri Heriyati. 2020. "*Finding Customer Perception of Peer-to-Peer (P2P) Lending Financial*

Technology in Pohon Dana.” *Binus Business Review* 11(1):51–58. doi: 10.21512/bbr.v11i1.6014.

Yunaz, Haswan. 2022. “*Influence of Customer Relation Management, Service Quality on Customer Trust.*” *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies* 8(3).

Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Al-Tijary* 3(2):107. doi: 10.21093/at.v3i2.1096.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia

Saya Wulan Amelia Fernanda Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”. Saya berharap waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan dan tidak dipublikasikan. Terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
- Umur : 17-20 tahun 31-35 tahun
 21-25 tahun 36-40 tahun
 26-30 tahun 41 tahun - dst
- Pekerjaan : Mahasiswa PNS/TNI/POLRI
 Wiraswasta Yang lainnya (isi)

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi anda sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Keterangan mengenai skor penilaian:

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

1. Pernyataan yang berhubungan dengan Kualitas Layanan (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan Bank Syariah Indonesia berpakaian dan berpenampilan rapi					
2.	Properti di kantor Bank Syariah Indonesia bagus dan rapi					
3.	Properti yang disediakan kantor Bank Syariah Indonesia nyaman digunakan					
4.	Ketika ada masalah, karyawan Bank Syariah Indonesia menunjukkan simpati dan meyakinkan					
5.	Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang dapat diandalkan					
6.	Karyawan Bank Syariah Indonesia menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan					
7.	Karyawan Bank Syariah Indonesia selalu siap untuk membantu nasabah					

8.	Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan dengan cepat					
9.	Karyawan Bank Syariah Indonesia tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
10.	Karyawan Bank Syariah Indonesia berperilaku sopan					
11.	Karyawan Bank Syariah Indonesia baik dalam melaksanakan tugasnya					
12.	Karyawan Bank Syariah Indonesia dapat dipercaya					
13.	Karyawan Bank Syariah Indonesia mengetahui kebutuhan nasabah					
14.	Jam operasional yang ditentukan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan kebutuhan nasabah					
15.	Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia memikat hati nasabah					

2. Pernyataan yang berhubungan dengan Reputasi Perusahaan (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memiliki perasaan yang positif terhadap Bank Syariah Indonesia					
2.	Saya mengagumi dan menghormati Bank Syariah Indonesia					
3.	Saya yakin dengan aktifitas bisnis Bank Syariah Indonesia					
4.	Bank Syariah Indonesia menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi					
5.	Bank Syariah Indonesia dikelola secara profesional					
6.	Bank Syariah Indonesia memiliki produk dan jasa berkualitas					

7.	Bank Syariah Indonesia selalu menjaga kualitas produk atau jasa					
8.	Bank Syariah Indonesia menjamin terlaksananya kualitas pelayanan prima					
9.	Bank Syariah Indonesia selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang handal untuk kepentingan nasabah					
10.	Bank Syariah Indonesia selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat					
11.	Bank Syariah Indonesia bertanggung jawab terhadap lingkungan					
12.	Bank Syariah Indonesia selalu memperlakukan nasabah dengan secara lebih baik					

3. Pernyataan yang berhubungan dengan Teknologi Biometrik (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Daftar online aplikasi Bank Syariah Indonesia sangat mudah					
2.	Memakai Bank Syariah Indonesia tanpa dibantu alat dukung					
3.	Memakai Bank Syariah Indonesia memiliki proses yang cepat					
4.	Memakai Bank Syariah Indonesia memiliki hasil yang tepat					
5.	Adanya teknologi biometrik memudahkan nasabah					
6.	Memakai teknologi biometrik menjadi efisien dan tepat waktu					
7.	Memakai Bank Syariah Indonesia memiliki tingkat keamanan yang tinggi					
8.	Tidak adanya manipulasi saat memakai Bank Syariah Indonesia					

9.	Terdapat perbedaan jika memakai Bank Syariah Indonesia tidak menggunakan data yang terdaftar					
----	--	--	--	--	--	--

4. Pernyataan yang berhubungan dengan Kepercayaan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Jasa yang diberikan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan saya					
2.	Saya memiliki kepercayaan pada produk Bank Syariah Indonesia					
3.	Saya merasakan kepuasan saat memakai Bank Syariah Indonesia					
4.	Bank Syariah Indonesia mengutamakan kejujuran dalam menyelesaikan masalah					
5.	Saya mengandalkan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia					
6.	Saya percaya adanya jaminan ganti rugi dari pihak Bank Syariah Indonesia					

Lampiran 2: Hasil Olah Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.819	0.361	Valid
	X1.2	0.827	0.361	Valid
	X1.3	0.829	0.361	Valid
	X1.4	0.821	0.361	Valid
	X1.5	0.882	0.361	Valid
	X1.6	0.792	0.361	Valid
	X1.7	0.855	0.361	Valid
	X1.8	0.843	0.361	Valid
	X1.9	0.680	0.361	Valid
	X1.10	0.820	0.361	Valid
	X1.11	0.861	0.361	Valid
	X1.12	0.843	0.361	Valid
	X1.13	0.865	0.361	Valid

	X1.14	0.854	0.361	Valid
	X1.15	0.848	0.361	Valid
Reputasi Perusahaan (X2)	X2.1	0.849	0.361	Valid
	X2.2	0.882	0.361	Valid
	X2.3	0.866	0.361	Valid
	X2.4	0.690	0.361	Valid
	X2.5	0.825	0.361	Valid
	X2.6	0.906	0.361	Valid
	X2.7	0.921	0.361	Valid
	X2.8	0.918	0.361	Valid

Variabel	Nama Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Y	Kepercayaan Nasabah	6	.967	Reliabel
X1	Kualitas Layanan	15	.971	Reliabel
X2	Reputasi Perusahaan	12	.973	Reliabel
X3	Teknologi Biometrik	9	.951	Reliabel

Lampiran 3: Deskriptif Karakteristik Responden

Usia	Jumlah (Orang)	Presentase
17 – 20	17	17.5
21 – 25	73	75.3
26 – 30	4	4.1
31 – 35	2	2.1
36 – dst	1	1.0
Total	97	100

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase
Laki-Laki	34	35.1
Perempuan	53	64.9
Total	97	100

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Presentase
Mahasiswa	74	76.3
Wiraswasta	10	10.3
Lainnya	13	13.1
Total	97	100

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah (Orang)	Presentase
3 bulan	23	23.7
7 bulan	17	17.5
1 tahun	18	18.6
>1 tahun	39	40.2
Total	97	100

Lampiran 4: Distribusi Jawaban Responden

Item	Keterangan										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Karyawan BSI berpakaian dan berpenampilan rapi	3	3.1	1	1.0	2	2.1	34	35.1	57	58.8	4.45
Properti di kantor BSI bagus dan rapi	3	3.1	0	0	7	7.2	35	36.1	52	53.6	4.37
Properti yang disediakan kantor BSI nyaman digunakan	3	3.1	2	2.1	4	4.1	32	33.0	56	57.7	4.40
Karyawan BSI baik dalam melaksanakan tugasnya	3	3.1	1	1.0	6	6.2	44	45.4	43	44.3	4.27
Karyawan BSI dapat dipercaya	3	3.1	0	0	10	10.3	37	38.1	47	48.5	4.29
Karyawan BSI mengetahui kebutuhan nasabah	3	3.1	0	0	8	8.2	46	47.4	40	41.2	4.24
Jam operasional yang ditentukan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah	3	3.1	1	1.0	16	16.5	33	34.0	44	45.4	4.18
Pelayanan yang diberikan BSI memikat hati nasabah	4	4.1	2	2.1	11	11.3	38	39.2	42	43.3	4.15
Ketika ada masalah, karyawan BSI menunjukkan simpati dan meyakinkan	2	2.1	3	3.1	13	13.4	37	38.1	42	43.3	4.18
Karyawan BSI memberikan pelayanan yang dapat diandalkan	4	4.1	1	1.0	10	10.3	43	44.3	39	40.2	4.15

Karyawan BSI menginformasikan kapan pelayanan akan dilaksanakan	3	3.1	2	2.1	9	9.3	47	48.5	36	37.1	4.14
Karyawan BSI selalu siap untuk membantu nasabah	2	2.1	1	1.0	9	9.3	41	42.3	44	45.4	4.28
Karyawan BSI memberikan pelayanan dengan cepat	2	2.1	1	1.0	14	14.4	44	45.4	36	37.1	4.14
Karyawan BSI tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	5	5.2	1	1.0	17	17.5	40	41.2	34	35.1	4.00
Karyawan BSI berperilaku sopan	4	4.1	0	0	8	8.2	27	27.8	58	59.8	4.39

Item	Keterangan										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Saya memiliki perasaan yang positif terhadap BSI	3	3.1	0	0	12	12.4	40	41.2	42	43.3	4.22
Saya mengagumi dan menghormati BSI	3	3.1	1	1.0	9	9.3	45	46.4	39	40.2	4.20
Saya yakin dengan aktifitas bisnis BSI	3	3.1	4	4.1	11	11.3	43	44.3	36	37.1	4.08
BSI menawarkan kualitas produk dan jasa yang tinggi	5	5.2	0	0	12	12.4	44	45.4	36	37.1	4.09
BSI dikelola secara profesional	4	4.1	0	0	12	12.4	39	40.2	42	43.3	4.19
BSI memiliki produk dan jasa berkualitas	4	4.1	0	0	10	10.3	38	39.2	45	46.4	4.24
BSI selalu menjaga kualitas produk atau jasa	3	3.1	3	3.1	7	7.2	41	42.3	43	44.3	4.22
BSI menjamin terlaksananya kualitas pelayanan prima	3	3.1	2	2.1	12	12.4	40	41.2	40	41.2	4.15

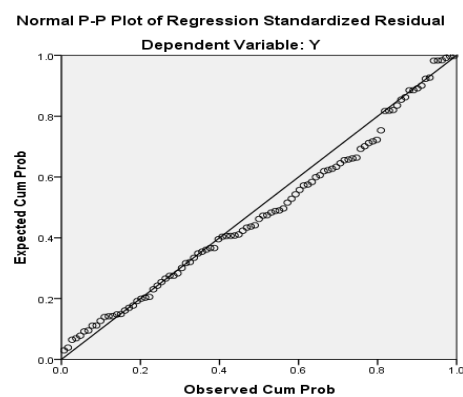
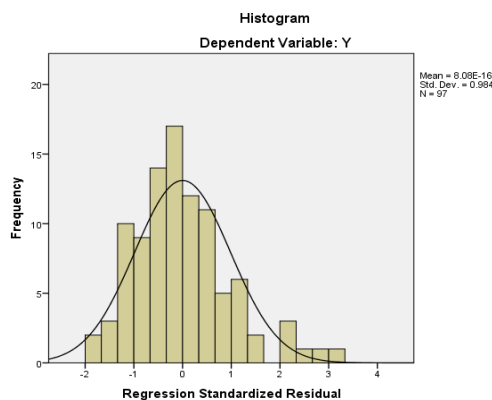
BSI selalu menampilkan fasilitas-fasilitas yang handal untuk kepentingan nasabah	3	3.1	2	2.1	8	8.2	41	42.3	43	44.3	4.23
BSI selalu mendukung tujuan aktifitas kegiatan masyarakat	3	3.1	1	1.0	13	13.4	41	42.3	39	40.2	4.15
BSI bertanggung jawab terhadap lingkungan	3	3.1	0	0	13	13.4	45	46.4	36	37.1	4.14
BSI selalu memperlakukan nasabah dengan secara lebih baik	3	3.1	1	1.0	4	4.1	44	45.4	45	46.4	4.31

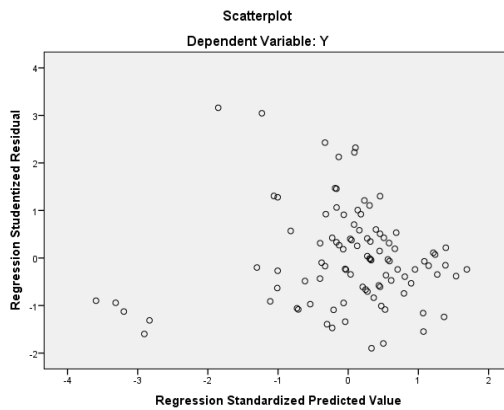
Item	Keterangan										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Daftar online aplikasi BSI sangat mudah	3	3.1	4	4.1	9	9.3	43	44.3	38	39.2	4.12
Memakai aplikasi BSI tanpa dibantu alat dukung	3	3.1	1	1.0	17	17.5	38	39.2	38	39.2	4.10
Memakai aplikasi BSI memiliki proses yang cepat	3	3.1	4	4.1	16	16.5	36	37.1	38	39.2	4.05
Memakai aplikasi BSI memiliki hasil yang tepat	3	3.1	1	1.0	11	11.3	39	40.2	43	44.3	4.22
Adanya teknologi biometrik memudahkan nasabah	2	2.1	1	1.0	7	7.2	36	37.1	51	52.6	4.37
Memakai teknologi biometrik menjadi efisien dan tepat waktu	3	3.1	0	0	9	9.3	38	39.2	47	48.2	4.30
Memakai aplikasi BSI memiliki tingkat keamanan yang tinggi	4	4.1	1	1.0	11	11.3	40	41.2	41	42.3	4.16
Tidak adanya manipulasi saat memakai aplikasi BSI	3	3.1	1	1.0	10	10.3	42	43.3	41	42.3	4.21

Terdapat perbedaan jika memakai aplikasi BSI tidak menggunakan data yang terdaftar	4	4.1	0	0	12	12.4	42	43.3	39	40.2	4.15
--	---	-----	---	---	----	------	----	------	----	------	------

Item	Keterangan										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Jasa yang diberikan BSI sesuai dengan harapan saya	3	3.1	3	3.1	11	11.3	45	46.4	35	36.1	4.09
Saya memiliki kepercayaan pada produk BSI	3	3.1	1	1.0	9	9.3	42	43.3	42	43.3	4.23
Saya merasakan kepuasan saat memakai BSI	3	3.1	2	2.1	12	12.4	34	35.1	46	47.4	4.22
BSI mengutamakan kejujuran dalam menyelesaikan masalah	3	3.1	1	1.0	12	12.4	37	38.1	44	45.4	4.22
Saya mengandalkan produk yang ditawarkan oleh BSI	3	3.1	1	1.0	16	16.5	38	39.2	39	40.2	4.12
Saya percaya adanya jaminan ganti rugi dari pihak BSI	3	3.1	2	2.1	12	12.4	37	38.1	43	44.3	4.19

Lampiran 5: Hasil Olah Data SPSS Uji Asumsi Klasik



**coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.500	1.563		.960	.340
X1	.124	.043	.276	2.882	.005
X2	.196	.041	.386	4.783	.000
X3	.197	.078	.272	2.516	.014

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.500	1.563		.960	.340		
X1	.124	.043	.276	2.882	.005	.357	2.805
X2	.196	.041	.386	4.783	.000	.503	1.987
X3	.197	.078	.272	2.516	.014	.280	3.575

a. Dependent Variable: Y