

**PENGARUH REPUTASI, KEAMANAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH PADA BANK DIGITAL**

SKRIPSI

**OLEH
NUR SAKDIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447H**

**PENGARUH REPUTASI, KEAMANAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH PADA BANK DIGITAL**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi

**Oleh
Nur Sakdiah
210105020164**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1447H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sakdiah
NIM : 210105020164
Tempat/Ygl. Lahir : Tampulang/15 Februari 2021
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di

Kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Nur Sakdiah

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.unantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI Nomor : B- 298 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Nur sakdiah
NIM : 210105020164
Jurusan : Perbankan Syariah
Pengaruh reputasi, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah pada
Judul : bank digital

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 18 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 30 Juni 2025

Ketua Jurusan

Fath El Wafa

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Reputasi, Keamanan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank

Ditulis oleh : Nur Sakdiah

NIM : 210105020164

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan Tanggal Lahir : Tampulang, 15 februari 2001

Alamat : Jl. Umum

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diperbolehkan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin,

Pembimbing I



Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI
NIP. 196711191994032009

Pembimbing II



M. Yulian Ma'mun, Lc., M.M
NIP. 198707242022031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Fatih El Wafa, M.S.I.
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

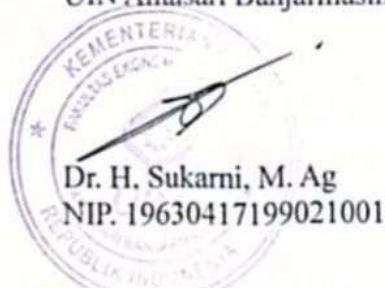
Skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi, Keamanan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Digital”, ditulis oleh Nur Sakdiah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 25 Juli 2025

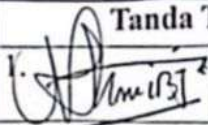
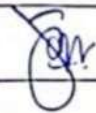
Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (84,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP. 19630417199021001

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag.	1. 	
2	Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I		2. 
3	Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I.	3. 	
4	M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M		4. 

ABSTRAK

Nur Sakdiah. 210105020164. *Pengaruh Reputasi, Keamanan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada bank digital*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dibimbing oleh Hj. Fithriana Syawqawie dan M. Yulian Ma'mun.

Kata Kunci : *Reputasi, Keamanan, Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah, bank digital.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan bank digital di Indonesia, khususnya di kalangan generasi muda yang menginginkan layanan perbankan yang aman, cepat, dan berkualitas. Salah satu bank digital yang berkembang pesat adalah SeaBank, yang telah memiliki kantor cabang di Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reputasi, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah pada bank digital SeaBank Cabang Banjarmasin secara parsial dan simultan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang disebar secara online dan offline kepada nasabah di SeaBank Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Digital Banjarmasin yang berjumlah 9.251 orang, adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan rumus slovin yaitu sebanyak 99 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan Aplikasi statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Reputasi berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Digital Sea Bank Banjarmasin, 2) Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Digital Sea Bank, 3) Kualitas layanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Digital Sea Bank Banjarmasin dan 4) Reputasi, keamanan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Digital Sea Bank Banjarmasin. Dengan variabel kualitas layanan yang berpengaruh dominan.

MOTTO

Allah tidak mengatakan hidup itu mudah.

Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

Dan satu lagi,

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah : 268)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itulah yang bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi, Keamanan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Digital”, Sebagai Salah Satu Syarat Guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E.,M.E, selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Fithriana Syawqawie, MHI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis

selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak M. Yulian Ma'mun. Lc., M.M, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Ayahku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapakan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 25 Juni
2025 Penulis,

Nur Sakdiah

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
----------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumus Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Hipotesis Penelitian	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
H. Sistematika Penulisan	12
 BAB II KAJIAN TEORI	 13
A. Definisi Teoritik	13
1. Kepercayaan Nasabah	13
2. Reputasi.....	15
3. Keamanan.....	17
4. Kualitas Layanan.....	19
5. Bank Digital	21
B. Kerangka Berpikir.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 32
A. Jenis dan Metode Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
E. Data dan Sumber Data	34
F. Variabel dan Indikator.....	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
H. Teknik Analisa Data	41

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
	A. Gambaran SeaBank.....	49
	B. Pembahasan	68
BAB V	PENUTUP	74
	A. Simpulan	74
	B. Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	76
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 7 Bank Digital dengan Aset Terbesar Kuartal I/2024	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	38
Tabel 3.2 Tabulasi Interpretasi Nilai R	47
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Persentase Pendidikan Responden	51
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Reputasi (X1)	52
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan (X2)	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan (X3)	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Kepercayaan Nasabah (Y)	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.9 Model Regresi Linier	62
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji-F	65
Tabel 4.12 Hasil Uji-t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	58
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	69
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	61