

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN TRANSAKSI, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN GENERASI-Z DI DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA PRODUK TABUNGAN *EASY*
WADIAH BANK SYARIAH INDONESIA**



**Universitas
Alma Ata**
The Globe Inspiring University

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Alma Ata
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1)

Disusun Oleh :

Arinda Yunita Sari

212100208

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah gen-z Bank Syariah Indonesia pada produk tabungan *easy* wadiah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal, dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online maupun angket secara langsung dan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi-z Bank Syariah Indonesia pada produk tabungan *easy* wadiah dibuktikan dengan hasil sebesar 1,679 dan tingkat signifikan 0,096, variabel keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi-z Bank Syariah Indonesia pada produk tabungan *easy* wadiah dengan hasil sebesar 2,602 dan tingkat signifikan 0,011, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi-z Bank Syariah Indonesia pada produk tabungan *easy* wadiah dengan hasil sebesar 5,438 dan tingkat signifikan 0,000. Serta variabel kualitas layanan (X1), keamanan transaksi (X2), dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia, DIY

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality, transaction security, and trust on the satisfaction of Gen-Z customers using the Easy Wadiah savings product of Bank Syariah Indonesia in the Special Region of Yogyakarta. The research employs a causal associative quantitative approach, utilizing primary data collected through the distribution of both online and offline questionnaires. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 22. The findings reveal that the service quality variable has a positive but statistically insignificant effect on the satisfaction of Gen-Z customers of Bank Syariah Indonesia for the Easy Wadiah savings product, as indicated by a coefficient of 1.679 and a significance level of 0.096. On the other hand, transaction security shows a positive and significant impact, with a coefficient of 2.602 and a significance level of 0.011. Similarly, trust has a positive and statistically significant influence, demonstrated by a coefficient of 5.438 and a significance level of 0.000. Furthermore, when assessed collectively, the variables of service quality (X1), transaction security (X2), and trust (X3) have a significant joint effect on customer satisfaction, as evidenced by a significance value of 0.000.

Keywords: Service Quality, Transaction Security, Trust, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia, Yogyakarta Special Region.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tidak terlepas dari fakta bahwa Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia sehingga memiliki peran strategis dalam memperkuat sistem ekonomi syariah secara global. Salah satu pencapaian besar dalam industri ini adalah terbentuknya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk hasil dari proses merger tiga bank syariah milik pemerintah, yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, terjadi penggabungan antara BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi satu entitas baru bernama Bank Syariah Indonesia Sinergi ini mengintegrasikan kekuatan dari ketiga bank syariah tersebut untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih luas dan memperkuat kapasitas permodalan (BSI, 2023).

Proses integrasi ini juga mendapat dukungan penuh dari Kementerian BUMN serta masing-masing induk usaha sebelumnya yakni Bank Mandiri, BNI, dan BRI sehingga memungkinkan Bank Syariah Indonesia untuk memiliki daya saing yang lebih tinggi, termasuk di tingkat global BSI (2023).

Terbukti dalam kategori atau publikasi dari TOP Global Bank di Indonesia, Bank Syariah Indonesia menempati posisi ke 5 versi majalah Forbes (Adi, 2022).

Nama Bank	Jumlah Karyawan	Asal Negara
Bank Central Asia	24.603	Indonesia
Bank DBS Indonesia	30.000	Singapura
Bank Mandiri	37.448	Indonesia
United Overseas Bank	25.446	Singapura
Bank Syariah Indonesia	20.000	Indonesia
Citibank	210.000	Amerika Serikat
Bank Jago	255	Indonesia
BCA Syariah	581	Indonesia
HSBC Holdings	226.000	Inggris
Bank Negara Indonesia	27.202	Indonesia

Gambar 1.1 Top 10 Bank Terbaik

Penelitian mengenai isu kepuasan nasabah khususnya pada Bank Syariah merupakan tema yang menarik untuk diteliti. Pada riset ini fokus kajian melihat pada kedudukan tabungan *easy wadiah* pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, dan meningkatnya efisiensi serta produktivitas karyawan. Kepuasan nasabah berperan penting dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat, karena berdampak pada keuntungan dan keberlanjutan perusahaan. Meskipun keuntungan tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan, faktor kepercayaan dan

loyalitas nasabah juga turut menentukan. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan menjadi tantangan bagi bank dalam mempertahankan nasabah secara berkelanjutan. (Keller & Koltler, 2016) dalam (Nursaid, 2024).

Salah satu variabel yang memengaruhi dan membentuk kepuasan nasabah adalah kualitas layanan. Kualitas merupakan suatu penilaian utama bagi nasabah. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menyediakan layanan atau produk yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen agar tetap kompetitif di pasar, konsumen atau nasabah ketika menyeleksi layanan atau produk hal ini yang menjadikan pentingnya perusahaan untuk menyediakan kualitas layanan atau produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (Rahmawati, 2023). Fenomena ini menjadikan sektor perbankan bersaing untuk meningkatkan kualitas salah satunya yaitu kualitas produk tabungan.

Menurut Poon, (2008) dalam bukunya menyatakan kualitas layanan adalah hal terpenting dalam sebuah perusahaan atau institusi, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang membentuk kepuasan konsumen. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi mampu meningkatkan penjualan, keuntungan dan efisiensi biaya karena berfokus pada kepuasan nasabah melalui layanan yang berkualitas.

Penelitian tentang kepuasan nasabah pada produk tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia telah dilakukan sebelumnya, dalam beberapa tahun terakhir penulis menemukan hasil penelitian yang

dikategorikan terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) karena adanya penelitian memiliki hasil yang berbeda-beda, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Frastiawan, 2024) menghasilkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan easy wadiah di BSI, berbeda halnya dengan penelitian (Kasinem, 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan *research gap*, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan sekaligus untuk merekonfirmasi hasil dari inkonsistensi penelitian terdahulu.

Bagi nasabah, keamanan dipahami sebagai kemampuan sistem perbankan dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi dari risiko penipuan maupun pencurian. Tingkat keamanan dalam bertransaksi menjadi salah satu aspek krusial yang diperhatikan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan layanan mobile banking, termasuk aplikasi BSI Mobile atau BSI Byond (Aziza & Wardhani, 2025).

Salah satu fenomena yang sempat menjadi sorotan publik nasional adalah gangguan sistem layanan yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia. Gangguan tersebut terjadi pada tanggal 8 hingga 11 Mei 2023, di mana seluruh sistem mengalami error, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui BSI Mobile, mesin ATM, maupun layanan di kantor cabang. Masalah ini baru sepenuhnya terselesaikan pada 11 Mei 2023. Tidak berhenti di situ, kejadian serupa kembali terjadi pada platform BYOND by BSI pada tanggal 1

hingga 2 Juni 2025. Insiden ini disebut sebagai bagian dari proses peningkatan kualitas layanan dan masih dalam tahap penanganan. Situasi tersebut menggambarkan bahwa persaingan di industri perbankan syariah semakin ketat, terutama dengan pesatnya perkembangan layanan digital yang menuntut stabilitas dan keandalan sistem (Hardiansyah, 2023).

Bagi seorang nasabah, hal tersebut membuat mereka lebih selektif memilih bank yang pertumbuhannya cepat dan berkembang pesat di Indonesia saat ini. Dari adanya fenomena tersebut, mendorong nasabah untuk bersikap lebih selektif dalam menentukan pilihan bank terutama yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dan stabil di Indonesia. Dalam konteks persaingan industri yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menarik minat konsumen baru, tetapi juga mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tidak beralih ke lembaga keuangan lain. Hal ini juga berlaku dalam perkembangan bank syariah, di mana pertumbuhan yang pesat justru menghadirkan tantangan tersendiri dalam mempertahankan pangsa pasar (Irfan et al., 2025). Sejalan dengan isu tersebut penelitian mengenai keamanan transaksi yang telah dilakukan oleh Rahmawati dkk (2023) menghasilkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Japlani dkk., (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil tersebut berbeda dengan temuan dari Mawey dkk., (2018) yang menyatakan

bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan dan kepuasan nasabah masih bersifat kontekstual dan dapat bervariasi tergantung pada kondisi atau karakteristik masing-masing lembaga perbankan yang diteliti.

Dalam kondisi industri perbankan yang semakin kompetitif, berbagai bank terus berupaya menarik nasabah baru sekaligus meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas nasabah lama. Ketatnya persaingan serta kehadiran pemain baru di sektor perbankan menuntut perusahaan untuk memprioritaskan strategi retensi nasabah guna menjaga pangsa pasar. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi aspek yang sangat krusial, khususnya bagi bank syariah yang hingga kini masih memiliki jumlah nasabah yang relatif lebih sedikit dibandingkan dengan bank konvensional. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah masih perlu ditingkatkan secara signifikan (Setiawan, 2020).

Produk tabungan *easy wadiah* umumnya ditujukan bagi nasabah dengan kebutuhan simpanan jangka pendek. Pengguna tabungan ini banyak berasal dari kelompok masyarakat menengah ke bawah, termasuk pelajar dan mahasiswa yang tergolong dalam Generasi Z. Berdasarkan beberapa studi, Gen Z cenderung memiliki kemampuan yang lebih tinggi dalam menunda kepuasan dibandingkan Generasi Milenial. Selain itu gen z lebih melek dan *aware*

terhadap keuangan. Hal tersebut menjadikan mereka lebih mampu mengalokasikan dananya untuk keperluan tabungan seperti produk tabungan *easy wadiah* maupun investasi (Ayu & Rizki, 2024).

Meskipun sering kali diasosiasikan dengan sifat individualistik, kecanduan media sosial, dan rendahnya kepedulian terhadap isu sosial dibandingkan generasi sebelumnya, anggapan tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan kenyataan. Justru, Gen Z merupakan generasi yang paling tanggap terhadap perkembangan teknologi dan mampu menggunakannya secara produktif. Pada tahun 2025, Generasi Z akan berada pada rentang usia antara 13 hingga 28 tahun. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), kelompok ini mencakup sekitar 27,94% dari total populasi Indonesia. Dengan jumlah sebesar itu, Gen Z memiliki peran yang sangat potensial dalam mendorong kemajuan ekonomi syariah, termasuk di sektor perbankan

Dari perspektif ekonomi, Gen Z dikenal memiliki kemampuan daya beli yang cukup tinggi. Berdasarkan survei dari GoodStats, sekitar 75% pengeluaran mereka digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi makanan, sementara sisanya dialokasikan untuk menabung maupun berinvestasi. Walaupun orientasi belanja mereka masih dominan bersifat pribadi, dalam kelompok ini memberikan peluang strategis bagi pengembangan layanan perbankan, terutama yang berbasis digital. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh di era teknologi, Gen Z terbiasa menggunakan aplikasi serta platform daring untuk berbagai keperluan sehari-hari. Dalam konteks saat ini, di mana kepercayaan

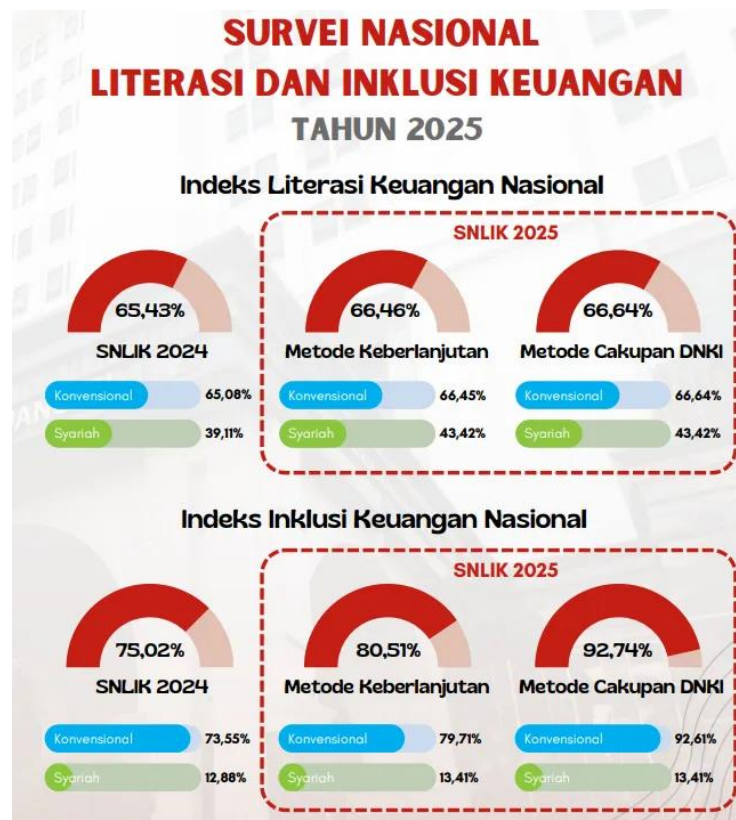
menjadi elemen penting dalam setiap transaksi, aspek transparansi dan kemudahan akses menjadi kunci utama yang mendorong partisipasi mereka dalam kegiatan transaksi syariah secara digital (Bank BSI, 2023)

Rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia masih menjadi isu yang cukup menonjol dalam pengembangan sektor keuangan berbasis syariah. Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2025 yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tercatat bahwa indeks literasi keuangan syariah berada pada angka 43,42%, sementara tingkat inklusinya hanya mencapai 13,41%. Di sisi lain, literasi keuangan konvensional mencapai 66,45% dengan tingkat inklusi sebesar 79,71%. Angka-angka tersebut mencerminkan adanya kesenjangan signifikan antara pemahaman dan akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah dibandingkan dengan sistem keuangan konvensional (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).

Perbedaan angka yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami secara optimal prinsip dan manfaat dari produk keuangan syariah, sehingga berimplikasi pada rendahnya tingkat partisipasi mereka sebagai pengguna aktif. Menyadari hal tersebut, OJK terus mendorong pengembangan berbagai produk keuangan syariah yang lebih inklusif dan relevan dengan karakteristik serta kebutuhan masyarakat. Langkah ini diharapkan mampu mempersempit kesenjangan yang ada sekaligus

meningkatkan peran sektor keuangan syariah dalam mendukung inklusi keuangan nasional (Otoritas Keuangan Jasa, 2025).

Gambar 1.2 Survei SNLIK 2025



Industri keuangan islam di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang positif. Berdasarkan data *State of the Global Islamic Economy* pada akhir tahun 2024, jumlah nasabah bank syariah mencapai 21 juta dengan nilai pasar mencapai 94 triliun USD. Namun tingkat literasi keuangan syariah masih tergolong cukup rendah bila dibandingkan dengan keuangan konvensional. Tingkat literasi keuangan di D.I.Yogyakarta sebesar 66,46%, angka tersebut termasuk tinggi apabila dibandingkan dengan tingkat literasi keuangan syariah

nasional yang mencapai 39,11% dari seluruh penduduk Indonesia (Badan Pusat Statistik DIY, 2025).

Sebagai institusi keuangan syariah terbesar, Bank Syariah Indonesia memiliki cakupan layanan yang luas, termasuk di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah ini dikenal memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi dan literasi keuangan yang cukup tinggi. Selain itu, Yogyakarta merepresentasikan keberagaman karakteristik nasabah, baik dari kalangan individu maupun pelaku usaha (Handida & Sholeh, 2019). Kondisi tersebut menjadikan provinsi DIY sebagai lokasi yang tepat untuk meneliti sejauh mana pengaruh ketiga variable kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan dan memperkuat posisi daya saing bank syariah di masa depan.

Selain mengalami perkembangan literasi keuangan syariah yang pesat, Provinsi DIY juga mempunyai jumlah generasi Z usia 13-28 lebih dari 1.200.000 berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik. Jumlah ini akan terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah angka kelahiran dan kesehatan yang semakin membaik kondisi ini juga didukung dengan penilaian Yogyakarta sebagai kota pelajar. Sehingga hal ini menjadi potensi dalam mendukung kebijakan Bank Syariah Indonesia (Badan Pusat Statistik DIY, 2025).

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk Generasi Z di DIY 2025

Kelompok Usia	Laki-laki	Perempuan
10-14	136.591,0	129.751,0
15-19	139.426,0	134.827,0
20-24	158.202,0	162.204,0
25-29	168.528,0	168.528,0
Total	602.747	757.514

Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi Yogyakarta)

Di tengah berkembangnya industri perbankan syariah di Indonesia, tabungan *easy wadiah* menjadi salah satu produk unggulan yang berpotensi terus tumbuh. Tabungan ini menggunakan akad wadiah yaitu sistem di mana nasabah menitipkan uangnya kepada bank dan bank bertindak sebagai pihak yang menerima titipan. Skema ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah karena sesuai dengan prinsip syariah yang tidak membolehkan praktik riba atau bunga. Ada beberapa keunggulan dari tabungan wadiah yang membuatnya menarik bagi nasabah. Pertama, tidak ada biaya administrasi, sehingga nasabah bisa menabung tanpa khawatir potongan rutin. Kedua, penarikan dana bersifat fleksibel artinya nasabah dapat mengambil uang kapan saja diperlukan. Ketiga meskipun tidak dijanjikan dari awal, tabungan wadiah bisa memberikan bagi hasil yang kompetitif yang menjadi nilai tambah bagi nasabah yang ingin berinvestasi berdasarkan prinsip syariah (Khoirunisa, 2023)

Salah satu perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem tabungan yang ditawarkan. Di bank konvensional, umumnya terdapat unsur riba atau bunga, yang menurut ajaran Islam hukumnya haram. Sebaliknya, pada bank syariah, seluruh produk dirancang agar bebas dari riba, baik yang terlihat secara langsung maupun tidak langsung (Sutedi, 2009).

Meskipun layanan perbankan syariah telah berkembang pesat, pemahaman masyarakat mengenai konsep dan mekanisme kerja produk-produk bank syariah masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi mengenai sistem keuangan syariah belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun faktanya, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) telah menghadirkan beragam solusi keuangan syariah yang dirancang untuk menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari layanan investasi, pembiayaan, tabungan, hingga pembelian emas serta layanan perbankan lainnya (Kumparan.com, 2025).

Dalam hal produk simpanan, BSI menawarkan berbagai jenis tabungan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik nasabah. Beberapa di antaranya meliputi: BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabungan Classic, BSI Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Easy Wadi'ah, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Prima, BSI Tabungan Rencana, BSI Simpanan Pelajar, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Valas, BSI Tabunganku, dan BSI Tapenas Kolektif. Ragam produk

ini mencerminkan komitmen BSI dalam menyediakan layanan keuangan syariah yang inklusif dan sesuai dengan berbagai segmen nasabah (Kumparan.com, 2025).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis secara empiris pengaruh dari ketiga faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta, dalam penelitian ini penulis memilih untuk fokus pada salah satu produk tabungan tersebut yaitu BSI tabungan *easy wadiah*. Pemilihan produk ini didasari oleh alasan bahwa saat ini terdapat persaingan yang cukup ketat antar produk tabungan syariah, sehingga penting untuk melihat lebih dalam bagaimana keunggulan dan daya tarik dari tabungan *easy wadiah* dibandingkan produk sejenis lainnya.

Berdasarkan pembahasan fenomena yang telah diuraikan di atas, disertai dengan data yang menguatkan kedudukan variabel pada penelitian, maka judul yang diambil pada skripsi ini adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Generasi-Z di D.I. Yogyakarta pada Produk Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus Penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Ditengah persaingan perbankan yang semakin ketat, kualitas layanan, keamanan transaksi dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam mempertahankan kepuasan nasabah (Nursaid, 2024).
2. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan produk tabungan *Easy Wadiah*, adanya persaingan antara produk tabungan lain dari BSI (Kumparan.com, 2025).
3. Masih adanya kekhawatiran terkait keamanan transaksi termasuk potensi kebocoran data resiko penipuan digital (Irfan et al., 2025).
4. Kepercayaan nasabah terhadap prinsip syariah dan sistem perbankan BSI menjadi pertimbangan dalam menilai kepuasan
5. Terdapat research gap pada penelitian sebelumnya, pada penelitian (Kasinem, 2020) terdapat pengaruh tidak positif kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian (Sudaryana, 2020) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan.
6. Diperlukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan *easy wadiah*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan dalam latar belakang, maka rumusan masalah yang menjadi pembahasan adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

Adapun Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengidentifikasi pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia.
- b. Mengidentifikasi pengaruh secara parsial keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy* wadiah Bank Syariah Indonesia.
- c. Mengidentifikasi pengaruh secara parsial kepercayaan terhadap kepuasan nasabah generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan

easy wadiah Bank Syariah Indonesia.

- d. Mengidentifikasi pengaruh simultan kualitas layanan, keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy wadiah Bank Syariah Indonesia.*

E. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, manfaat dibagi atas 2 kategori yang berbeda :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa rangka teori untuk penelitian yang serupa dan sebagai petunjuk atau rujukan referensi penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap kepuasan generasi-z di D.I. Yogyakarta pada produk tabungan *easy wadiah Bank Syariah Indonesia.*

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya

b. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

Diharapkan dapat digunakan instansi bank syariah sebagai saran maupun evaluasi dalam menyediakan layanan produk tabungan *easy wadiah* agar lebih ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar supaya penelitian selanjutnya dapat memodifikasi atau menambahkan variabel lain yang sinkron dengan isu terbaru serta teori-teori berdasarkan temuan dari kerangka konseptual pada penelitian ini serta disarankan agar objek penelitian yang digunakan tidak terbatas pada wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, agar memperkuat penelitian yang sedang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, B. J. (2022). *BSI Masuk Top 5 Bank Terbaik di Indonesia 2022 Versi Forbes*.
[https://bisnis.espos.id/bsi-masuk-top-5-bank-terbaik-di-indonesia-2022-versi-forbes-1307952#:~:text=Esposin%2C SOLO--Bank Syariah Indonesia \(BSI\) dinobatkan sebagai, Terbaik di Indonesia pada 2022 versi Forbes](https://bisnis.espos.id/bsi-masuk-top-5-bank-terbaik-di-indonesia-2022-versi-forbes-1307952#:~:text=Esposin%2C%20SOLO--Bank%20Syariah%20Indonesia%20(BSI),dinobatkan%20sebagai%20Terbaik%20di%20Indonesia%20pada%202022%20versi%20Forbes).
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Jurnal Paulus. *Projemen UNIPA*, 9(2).
- Amin, N.F., Garancang, S. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Ayu, C., & Rizki, B. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Generasi Milenial Dalam Memilih Produk Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Belawan. *Jurnal Widya*, 5, 1979–1983. <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl>
- Aziza, N., & Wardhani, D. F. (2025). Evaluasi Keamanan Aplikasi Mobile Banking: Ancaman, Perlindungan dan Studi Kasus Pada Sistem Perbankan Digital. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 7(1), 11–22.
<https://doi.org/10.33005/jifti.v7i1.184>
- Badan Pusat Statistik DIY. (2025). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah DIY*.
- Bhandari, P. (2023). What is Quantitative Research? Definition, user & Methods. In *Scribbr*.
- BSI. (2023). *Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Indonesia*. (Diakses Pada Tanggal 25 Juni 2025). <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Burns & Grove. (2005). *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique, and Utilization*".
- Darma, B. (2021). STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Re. In *Guepedia* (pp. 7–8).

https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+validitas+dan+reliabilitas&printsec=frontcover%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAQBAJ?

- Fitriyani, A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN WALISONGO SEMARANG PADA TABUNGAN EASY WADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA.*
- Frastiawan. (2024a). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah.* 8(2), 301–323.
- Frastiawan, D. (2024b). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah.* 8(2), 301–323.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariat (edisi ke-10).* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdan, W. &. (2020). The Role of Service Quality on Consumer Satisfaction. *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(4), 585–597.
- Handida, R.D., & Sholeh, M. (2019). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 15((2)), 84–90. <https://doi.org/10.21831/jep.v15i2.23743>
- Hardiansyah, Z. (2023). *Kronologi Layanan BSI Error, Down Berhari-hari dan “Dipalak” Hacker Ransomware Ratusan Miliar.*
<https://tekno.kompas.com/read/2023/05/17/09010077/kronologi-layanan-bsi-error-down-berhari-hari-dan-dipalak-hacker-ransomware?>

- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi*
<https://ejournal.uksw.edu/itexplore/article/view/6125>
- Imam Cholissodin, E. R. (2017). Analisis Big Data - ICCA. In *Penerbit Lakeisha*.
- Irfan, I., Darip, M., & Auliana, S. (2025). ANALISIS DAN IMPLEMENTASI ALGORITMA RSA UNTUK KEAMANAN TRANSAKSI PEMBAYARAN PADA SISTEM E-COMMERCE DI TOKO BANGUN JAYA. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik*
<https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/13363>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85.
<https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85.
<https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- John W. Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329–339.
- Keller & Koltler. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Khoirunisa. (2023). Akad Wadiah sebagai Salah Satu Penghimpun Dana dalam Bank Syariah. *Jurnal Karimah Tauhid*, 2(4), 1198–1203.
- Khotari. (2004). “*Research Methodology: Methods and Techniques*.”
- Kotler, P., Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

- Kumparan.com. (2025). *Daftar Produk BSI*.
https://www.idntimes.com/business/finance/daftar-produk-bank-syariah-indonesia-mana-pilihanmu-00-sv47t-cgt1tz?utm_source=
- Lorry Priska Klavert. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik. *Repository Polimdo*, 25, 140.
- Mardiani. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16((1)), 33–45.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20106>
- Nursaid, M. (2024). *STIMULUS TIGA ASPEK TERHADAP MINAT SESEORANG MENJADI NASABAH SEBUAH PERBANKAN*. 2(1), 27–37.
<https://journal.yapnasjp.ac.id/index.php/edukasiana/article/view/38>
- Oktaviana, & Siregar. (2021). Pengaruh Faktor Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Technology) Use Terhadap Generasi Milenial of Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK Dan BI)*, 4(2), 649–660.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Otoritas Keuangan Jasa. (2025). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan*.
- Parasuraman. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Retailing*, 64, 12–40.
- Poon, W. (2008). Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23, 59–69.

- Raffles Ginting, S. E. (2022). *Analisis Big data (Penerbit Lakeisha)*.
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto). *Cakrawala Repositori IMWI*, 6, 2817–2829.
- Rahmawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*.
<http://journal.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/article/view/612>
- Rina, H. (2020). *Pengertian Kerangka Berpikir Menurut Para Ahli*.
<https://Penelitianilmiah.Com/Pengertian-Kerangka-Berpikir-Menurut-Para-Ahli/>.
- Safira, R. E., & Rahmanto, D. N. A. (2022). Islamic Branding Experience dan Customer Citizenship Behaviour terhadap Keputusan Menggunakan Layanan LinkAja Syariah. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 1–19. <https://doi.org/10.21154/etihad.v2i1.3953>
- Salim, A. (2023). KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN EASY WADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC SIMPANG PATAL PALEMBANG. *JIMESHA*, 3, 135–144.
- Sekaran. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*.
- Setiawan, N. (2020). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Halal. *Ekonomi & Perbankan*, 7((02)), 126–137.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* ((Sutopo). (ed.)). Alfabeta CV.

- Sumanto. (2022). Model Implementasi Logika Fuzzy Untuk Penilaian Kinerja Karyawan IT Support. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 5.2, 151–161.
- Sundari, U., Munadianti, Riza, M., & Fahriansah. (2024). PENGARUH PROMOSI , KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH EASY WADHI ' AH PADA BSI KCP KUTACANE. *ILTIZAM (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah)*, 2(1), 1–16.
- Supomo. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE - Yogyakarta.
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beebrapa Segi Hukum*. Ghalia Indonesia.
- Windasuri. (2017). Excellent Service. In *Gramedia Pustaka Utama*.
- www.bankbsi.co.id. (2023). *bsi-perkuat-dana-murah- tabungan-bsi-masuk-di-top-5- nasional*. BSI.