

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuannya yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan perbuatan yang berlaku.

Serang, 19 Juli 2025



Dela Wati
Nim. 211420024

ABSTRAK

Nama: Dela Wati, NIM: 211420024, Judul Skripsi: Analisis Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

Bank Indonesia menerbitkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai media pembayaran digital. QRIS dimaksudkan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam aktivitas pembayaran serta mempercepat transaksi pembayaran. Saat ini, masyarakat sudah tergerus oleh zaman yang serba dimudahkan oleh teknologi sehingga penggunaan QRIS semakin diminati karena kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan yang berakibat pada transaksi penggunaan QRIS mengalami peningkatan. Namun, adanya beberapa kendala dalam penggunaan QRIS membuat masyarakat mempertimbangkan untuk menggunakan QRIS yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia di Kota Serang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *asosiatif* dan *explanatory* untuk menguji hubungan sebab-akibat. Penelitian ini menggunakan Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 nasabah BSI di Kota Serang yang dipilih secara *simple random sampling* dengan Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Kontribusi pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah mencapai 70,6% sedangkan sisanya sebesar 20,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan, kepuasan Nasabah dan QRIS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang
42171 Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Dela Wati NIM. 211420024	UIN SMH BANTEN di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Dela Wati, NIM. 211420024** dengan judul Skripsi "**Analisis Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia***" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,

Dr. Aan Ansori, S.Kom, M.M, M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Siti Marfu'ah, S.Kom.I, M,PI.
NIP. 199012182019032014

PERSETUJUAN

ANALISIS MOTIVASI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) BANK SYARIAH INDONESIA

Oleh:

Dela Wati
NIM. 211420024

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Aan Ansori, S.Kom, M.M, M.Kom
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, S.Kom.I, M.PI.
NIP. 199012182019032014

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Ketua

Jurusan Perbankan Syariah



Ma'Mun Nawawi, M.A.
NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Dela Wati, NIM. 211420024** yang berjudul “**Analisis Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia***” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **16 September 2025**, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 28 Oktober 2025

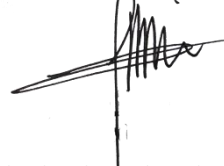
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Najmi Hillalliyati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Penguji II



Najmi Hillalliyati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Pembimbing I



Dr. Aan Ansori, S.Kom, M.M, M.Kom
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, S.Kom.I, M.PI.
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur sedalam-dalamnya kepada Allah SWT,

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang istimewa dalam hidup penulis, yaitu kedua orang tua serta adik-adikku tercinta "Ibu Aspiyah dan Bapak Darsim" yang telah mendidik, menyemangati, memberikan arahan, dan memberikan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, semua pengorbanan keduanya tak dapat dibalas dengan apapun. Takkan terlupa pula untuk kedua adik kandung penulis "Moh. Arif Dahlan dan Dini Rahmah Aulia" yang selalu menghibur penulis dikala penulis merasa capek disela-sela proses penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak untuk semua hal-hal baik.

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan meng-agungkan Allah atas petunjuk-nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur”
(Al-Baqarah: 185)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dela Wati, Nim. 211420024, dilahirkan di Serang pada tanggal 23 November 2003, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari orang tua bernama Bapak Darsim dan Ibu Aspiyah . Saat ini penulis bertempat di Kp. Baru RT 016 RW 004, Desa Lontar, Kecamatan Tirtayasa, Kabupaten Serang, Provinsi Banten.

Penulis memulai Pendidikan di SDN Lontar 1 lulus tahun 2015. Kemudian melanjutkan Pendidikan di MTs Asshabul Maimanah Sidayu lulus tahun 2018, setelah lulus MTs penulis melanjutkan Pendidikan di SMAT Pelita Bangsa Lontar lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa S1 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis mengikuti organisasi Internal kampus yaitu Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) sebagai anggota pada tahun 2024.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat serta Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai Suri Tauladan umat Islam hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia*”** yang disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dengan baik di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ma'mun Nawawi, M.A., Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana

Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan dan mendidik dengan baik kepada penulis selama menjadi mahasiswa.

4. Dr. Aan Ansori, S.Kom, M.M, M.Kom., sebagai pembimbing I dan Ibu Siti Marfuah, S.Kom.I, M.PI., sebagai pembimbing II, yang sangat sabar dan baik telah memberikan banyak bimbingan, nasehat kepada penulis, arahan, saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu seluruh Dosen, pegawai dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Untuk kedua orang tua saya Ibu Aspiyah dan Bapak Darsim sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada emak dan abah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan baik moral dan materil, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat aku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat emak dan abah bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling aku cintai terimakasih untuk selama ini telah memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, selalu memberikan kasih sayang dan selalu menasehati untuk menjadi anak yang lebih baik dan mereka berhasil membuat anak pertamanya menempuh pendidikan sampai sarjana.
7. Untuk kedua adik-adikku tersayang, Moh. Arif Dahlan dan Dini Rahmah Aulia, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik

dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak, Serta keluarga besar peneliti khususnya untuk kedua nenek saya semoga senantiasa diberikan kesehatan dan umur yang panjang dengan tulus dan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, do'a dan dukungan yang tiada hentinya, terimakasih selalu menjadi *support system* bagi peneliti.

8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya tetapi tidak bisa penulis sebut namanya, *thank you for being your support shoulder in my tough times*. Penulis ucapkan terimakasih karena sudah selalu ada untuk penulis dengan menjadi *support system* dalam kondisi suka maupun duka, selalu bisa mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, serta do'a kepada penulis. Terimakasih sudah berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini dengan sabarnya menghadapi saya dengan berbagai mood yang terjadi. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyelesaian tugas akhir
9. *Last but not least* Dela Wati, diri saya sendiri! Apresiasi sebesar-besarnya karena terus berusaha dan tidak menyerah untuk bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Mampu mengendalikan diri dalam berbagai tekanan saat proses penyusunan skripsi dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, serta senantiasa menikmati setiap proses yang dapat dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan, ini hadiah untukmu. Setelah ini ayo berkembang lebih indah lagi untuk masa depanmu, lebih ceria, lebih semangat, dan berbahagialah demi dirimu sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman tahap pembelajaran yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar bisa lebih baik

lagi kedepannya. Untuk itu penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat membantu khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Serang, 21 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dela Wati', with a small mark above the 'i'.

Dela Wati
Nim. 211420024

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Kepuasan Nasabah	14
3. Kualitas Layanan.....	16
4. Kemudahan.....	17
5. Keamanan.....	18

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	41
C. Metode Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Kuesioner	44
2. Studi Kepustakaan.....	45
E. Teknik Analisis Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Hipotesis.....	49
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	50
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
7. Definisi Operasional Variabel.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	59
2. Logo Bank Syariah Indonesia	61
3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	61
4. BSI QRIS.....	61
B. Deskripsi Karakteristik Responden	62
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Responden Berdasarkan Usia.....	64

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4. Responden Berdasarkan Kantor Cabang	67
5. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	68
C. Hasil Analisis Data	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas.....	80
3. Uji Asumsi Klasik	81
4. Uji Hipotesis.....	85
5. Uji Regresi Linear Berganda	88
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang.....	90
2. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang.....	91
3. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota Serang.....	92
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi menggunakan QRIS Bank Syariah Indonesia di Kota.....	93
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kantor Bank Syariah Indonesia Kota Serang	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Operasional Variabel	52
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Kantor Cabang	73
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial).....	88
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan).....	93
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
Tabel 4.14 Hasil Uji R Square	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia.....	61