

## IDENTIFIKASI FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING PADA BANK NAGARI CABANG SYARIAH BUKITTINGGI

Sawitri<sup>1</sup>,\* Rini Elvira<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, [iwit3004@gmail.com](mailto:iwit3004@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, [rinielvira99@gmail.com](mailto:rinielvira99@gmail.com)

---

### Abstract

*The development of information technology has brought significant changes to the banking industry, including the application of internet banking. This research aims to identify factors that influence customer satisfaction with internet banking users at Bank Nagari Syariah Branch, Bukittinggi. Based on initial observations, seven factors were found that influence customer satisfaction, namely: product quality, service quality, fulfillment of emotional aspects, product price, costs, ease of access, and transaction experience. This research uses a quantitative approach with a survey method involving 30 customers who use internet banking. Data was collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics. The research results show that the factors of service quality, fulfillment of emotional aspects, and product price have a high level of satisfaction among customers. Meanwhile, product quality, cost, ease of access and transaction experience factors show lower levels of satisfaction. It is hoped that these findings will provide insight for Bank Nagari Syariah in improving internet banking services and providing better satisfaction for customers. Apart from that, this research also contributes to the literature regarding customer satisfaction and the use of sharia banking technology in Indonesia.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Internet Banking, Bank Nagari Syariah, Service Quality, Banking Technology

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk penerapan internet banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna internet banking pada Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi. Berdasarkan observasi awal, ditemukan tujuh faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yaitu: kualitas produk, kualitas layanan, pemenuhan aspek emosional, harga produk, biaya, kemudahan akses, dan pengalaman transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 30 nasabah pengguna internet banking. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan, pemenuhan aspek emosional, dan harga produk memiliki tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan nasabah. Sementara itu, faktor

kualitas produk, biaya, kemudahan akses, dan pengalaman transaksi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank Nagari Syariah dalam meningkatkan layanan internet banking dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam literatur mengenai kepuasan nasabah dan penggunaan teknologi perbankan syariah di Indonesia.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Internet Banking, Bank Nagari Syariah, Kualitas Layanan, Teknologi Perbankan

## I. Pendahuluan

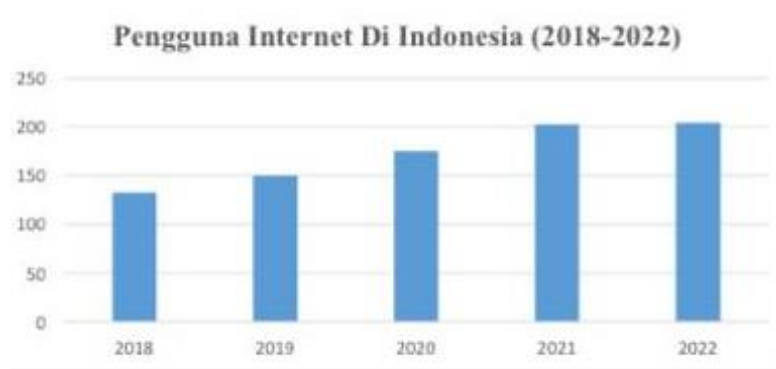
Salah satu kemajuan akan amat cepat dikala ini ialah kemajuan di aspek teknologi data akan membuat revolusi pabrik perbankan salah satunya atas terdapatnya internet banking. Internet banking merupakan layanan buat melaksanakan bisnis perbankan lewat jaringan internet. Pemakaian internet banking bukan lagi sebutan akan asing untuk warga Indonesia, perihal itu diakibatkan oleh banyaknya perbankan nasional akan memakai layanan internet banking.

Internet banking ialah salah satu layanan akan diadakan bank buat membagikan jasa perbankan akan terus menjadi efisien serta berdaya guna. Perihal itu tidak terbebas dari kehadiran teknologi akan ditaksir sanggup mengubah Kerutinan warga dalam memakai pelayanan perbankan dan memilah produk serta layanan finansial akan di idamkan.

Keinginan pelanggan pada dikala ini telah beralih pada jasa akan kilat, aplikatif serta bisa dikendalikan atas gampang oleh pelanggan buat menolong beberapa besar kegiatan perbankan ciri wajib mendatangi kantor bank.

Sarana internet banking ialah akses dari bumi maya serta begitu juga akan kita tahu kalau tidak selamanya internet membagikan perihal akan mengasyikkan melainkan sering- kali ada uncomfortable akan kerap terjalin pada bumi itu. Oleh sebab itu, pihak bank wajib memproteksi sarana internet banking cocok standar untuk membagikan akan terbaik buat keamanan serta kenyamanan pelanggan.

Kedatangan teknologi internet membagikan khasiat komunikasi tanpa batasan serta durasi. Sarana internet banking akan di sajikan oleh pihak bank, hendak memudahkan pelanggan dalam berbisnis bila saja, serta dimana saja. Perihal ini pasti hendak jadi layana perbankan akan mempermudah nasabahnya buat melaksanakan bisnis perbankan tanpa wajib antri lama di Bank buat melaksanakan bisnis serta lain serupanya. Sebab perihal inilah perkembangan layanan internet banking di Indonesia terkategori amat kilat, perihal ini pula dibantu oleh Indonesia selaku negeri konsumen internet keempat di bumi akan penduduknya sangat banyak memakai layanan internet, ini bisa diamati pada lukisan dibawah ini:



**Sumber: databoks.katadata.co.id Data Sekunder**

Pada lukisan 1. 1 di atas nampak kalau pemakaian internet di Indonesia bertambah cepat tiap tahunnya. Pada Januari 2022, negeri itu mempunyai 204,7 juta konsumen internet, bagi riset We Are Social. Menyamakan statistik ini atas tahun lebih dahulu terdapat kenaikan akan amat simpel sebesar 1,03%. Terdapat 202,6 juta konsumen internet di Indonesia per Januari 2021. Di Indonesia, gaya pemakaian internet bertambah sepanjang 5 tahun terakhir. Dikala ini, terdapat 54,25% lebih banyak orang akan memakai internet atas cara nasional di bandingkan tahun 2018. Sedangkan itu, 73,7% masyarakat Indonesia memakai internet pada dini tahun 2022. Pada Januari 2022 ada 277,7 juta jiwa masyarakat Indonesia atas cara totalitas. Cuma 50% dari populasi negeri akan memakai internet pada tahun 2018. Akibatnya, tingkatan penekanan internet nasional bertambah atas cara penting dalam sebagian tahun terakhir.

Kenaikan pemakaian internet atas cara penting di Indonesia ini bisa dipaparkan lewat Technology Acceptance Bentuk (TAM) akan dibesarkan oleh Davis pada tahun 1989 buat memandang aspek akan pengaruhi pendapatan teknologi data di Indonesia. Bentuk ini sesuatu uraian akan kokoh serta simpel buat pendapatan teknologi serta sikap para konsumennya (Davis, 1989). Bentuk ini dipakai selaku uraian serta ditaksir terpaut atas aspek-aspek akan pengaruhi pendapatan (acceptance) sesuatu teknologi. TAM pula menarangkan ikatan karena dampak antara agama serta sikap (Perceived Ease of Use), tujuan atau kebutuhan (Perceived Usefulness) kepada pemakaian (Attitude Toward Using).

Atas memakai TAM ini pula bisa menarangkan alibi pelanggan lebih cenderung memakai layanan perbankan akan berplatform digital semacam pemakaian internet banking serta alibi mengapa kemajuan layanan digital semacam internet banking lalu bertambah di Indonesia, perihal ini bisa diamati pada lukisan dibawah ini, selaku berikut:



**Sumber: dataindonesia.id Data Sekunder**

Kemajuan perbankan digital di Indonesia akan melingkupi pemakaian internet banking pada tahun 2022 naik atas cara penting. Nilainya bertumbuh jadi Rp 48, 6 ribu triliun, dari 21, 8% dari tahun lebih dahulu. Angka bisnis bank digital lalu bertambah sepanjang 5 tahun terakhir. Nilainya terdaftar Rp 17, 1 ribu triliun pada tahun 2017. Setelah itu, angka pasar uang sambungan berkembang 28, 7% jadi Rp 21, 9 ribu triliun pada tahun 2018. Tahun selanjutnya, angka bisnis bank digital bertambah 24, 66 persen jadi Rp 27, 3 triliun. Pada 2020, bisnis bank digital berkembang 0, 37 persen jadi Rp 27, 4 triliun. Tetapi, pada tahun 2021 persentasenya balik bertambah jadi 46, 1% ataupun Rp 40 triliun. Bisnis bank digital, bagi BI, hendak lalu bertumbuh bersamaan atas ekspansi digitalisasi sistem pembayaran. Mulai dari kerjasama QRIS global sampai pengembangan SNAP serta BI Fast sampai elektronikisasi bisnis finansial dampingi penguasa wilayah. Kemajuan ini membagikan keringanan untuk nasabahnya ini cocok atas firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah (2) : 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
وَلَسْتُمْ بِبِإِخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai banyak orang akan beragama, nafkahkanlah( di jalur Allah) beberapa dari hasil usahamu akan serius serta beberapa dari apa akan kalian keluarkan dari alam buat kalian serta janganlah kalian memilah akan buruk- buruk kemudian kalian nafkahkan darinya sementara itu kalian sendiri tidak ingin mengambilnya melainkan atas memicingkan mata terhadapnya. Serta ketahuilah kalau Allah Maha Banyak lagi Maha Baik”( QS, Al- Baqarah (2): 267).

Bagian di atas menerangkan kalau Islam amat memerhatikan suatu jasa akan mempermudah serta membagikan kebahagiaan, membagikan akan bagus, serta bukan akan kurang baik. Thorik Gram serta Mengirim H menarangkan kalau jasa akan membagikan kebahagiaan bukan cuma mengantar ataupun melayani melainkan pula paham, menguasai, serta merasakan.

Atas begitu hingga penyampaian hendak hingga pada heart share serta memperkokoh posisi di dalam mind share pelanggan. Heart share ialah strategi bidang usaha atas harga supaya produk serta layanan industri memperoleh belas kasih batin klien. Mind share merupakan pendekatan penjualan akan mengaitkan usaha menghasilkan industri, merk ataupun produk selaku opsi awal akan terlahui dipikiran klien. Terdapatnya kedua aspek itu hendak mempengaruhi pada kebahagiaan pelanggan.

Kebahagiaan pelanggan ialah hasil dari kesuksesan dari suatu penyediaan produk dalam penuhi impian pelanggan akan bisa pengaruh pergantian tindakan, pembelian balik. Dari bagian lain, kemajuan teknologi akan sedemikian itu kilat tidak bisa terpungkiri sudah memunculkan pemikiran minus, ialah bertumbuhnya kesalahan akan lebih mutahir akan di tahu selaku cybercrime, apalagi di memakai nya kecanggihan teknologi data serta pc oleh pelaku kesalahan buat tujuan perampokan duit serta memunculkan ketidakpercayaan serta kebingungan pelanggan dalam memakai electronic banking.

Efek inilah akan wajib dilindungi oleh bank atas melaksanakan perlindungan keamanan alhasil pelanggan akan melaksanakan bisnis perbankan di internet banking merasa nyaman serta aman alhasil terdapat kepuasan tertentu untuk pelanggan dikala melaksanakan bisnis.

Kebahagiaan pelanggan bersumber pada syariah bagi Belas kasihan Hednrio bisa diamati dari sebagian aspek penting akan wajib dicermati ialah;( 1) Mutu produk,( 2) Mutu jasa,( 3) Pelampiasan pandangan penuh emosi( 4) Harga produk( 5) Bayaran serta( 6) keringanan akses. Sebaliknya bagi Nasution aspek akan pengaruh kebahagiaan pelanggan ialah pengalaman bisnis atas badan finansial syariah.

Bank dalam tingkatkan kebahagiaan nasabahnya senantiasa memiliki metode atas melaksanakan bermacam inovasi serta inovasi supaya nasabahnya mempunyai rasa nyaman serta aman dikala melaksanakan bisnis perbankan bagus itu atas cara langsung ataupun dikala memakai layanan berplatform internet semacam internet banking. Salah satu bank akan senantiasa melaksanakan inovasi serta koreksi layanan buat tingkatkan kebahagiaan nasabahnya dalam memakai layanan internet banking merupakan bank nagari syariah. Bank nagari syariah ialah bank pembangunan wilayah di Sumatera Barat akan beranjak atas cara spesial melayani bisnis perbankan bersumber pada prinsip- prinsip syariah. Bank nagari syariah selaku bank pembangunan wilayah di Sumatera Barat sudah mempunyai agen diberbagai kota di Sumatera Barat tercantum di Kota Bukittinggi. Kemajuan pemakaian internet banking bank syariah agen Bukittinggi bertambah tiap tahunnya perihal ini dipengaruhi aspek- aspek kebahagiaan pelanggan dalam memakai internet banking, ialah; mutu

produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk, bayaran, keringanan akses serta pengalaman bisnis.

Bersumber pada pemantauan dini akan dicoba kenapada pelanggan Bank Nagari Syariah ditemui kalau dari 7 aspek akan pengaruhi kebahagiaan pelanggan memakai internet banking ada 3 aspek ialah mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi serta harga produk akan sudah memberika kebahagiaan kepada pelanggan serta 4 aspek akan lain ialah mutu produk, bayaran, keringanan akses serta pengalaman bisnis belum membagikan kebahagiaan pada pelanggan konsumen internet banking Bank Nagari Syariah.

Bersumber pada pemantauan dini nampak aspek- aspek akan pengaruhi kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking bank nagari syariah agen Bukittinggi. Kebahagiaan pelanggan ialah hasil dari kesuksesan bank nagari syariah dalam meyediakan produk dalam penuhi impian serta keinginan pelanggan akan bisa pengaruhi pergantian tindakan, pemakaian kesekian serta kepatuhan sebab pelanggan akan puas cenderung hendak patuh. Tetapi, disisi lain, kemajuan teknologi akan sedemikian itu kilat tidak bisa dipungkuri sudah memunculkan pemikiran minus, sebab terdapatnya kesalahan akan dikala memakai teknologi dalam melaksanakan bisnis perbankan akan diketahui atas cybercrime pasti ini memunculkan kebingungan serta tidak percayanya pelanggan dalam memakai internet banking. Hingga dalam tingkatan keyakinan dan kebahagiaan pelanggan dalam memakai internet banking bank nagari syariah wajib mencermati aspek- aspek akan pengaruhi kebahagiaan pelanggan dalam memakai internet banking.

Aspek- aspek itu ialah; Awal, mutu produk merupakan keahlian produk akan sanggup penuhi tiap keinginan pelanggan cocok atas keinginan serta kemauan pelanggan. Kedua, mutu layanan merupakan tingkatan kelebihan akan diserahkan oleh sesuatu bank mengapa nasabahnya. Ketiga, pelampiasan pandangan penuh emosi ialah kenyamanan serta nyaman akan ditawarkan bank pada pelanggan dikala melaksanakan bisnis. Keempat, harga merupakan aspek akan menawarkan kesamarataan serta tembus pandang pada pelanggan cocok atas determinasi syariah. Kelima, bayaran merupakan determinasi penentuan bayaran akan seimbang serta bebas dari riba. Keenam, keringanan akses merupakan layanan akan menolong serta membagikan keringanan dan berdaya guna dikala dipakai pelanggan. Ketujuh, pengalaman bisnis merupakan totalitas pengalaman akan dirasakan oleh pelanggan dikala memakai internet banking.

Aspek- aspek akan sudah dipaparkan di atas pengaruhi kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking. Ini searah atas riset akan dicoba oleh( Oktaviana, dkk, 2021)

merumuskan kalau aspek mutu produk, mutu layanan, harga serta keringanan mempengaruhi penting kepada kebahagiaan pelanggan dalam memakai internet banking. Riset ini dibantu oleh riset akan dicoba oleh (Nasution, 2019)

merumuskan kalau aspek intelektual serta penuh emosi mempengaruhi kepada kepuasan pelanggan dalam memakai layanan internet banking.

Riset akan serupa dicoba oleh (Kiling, dkk, 2019)

merumuskan kalau mutu layanan, keringanan serta pengalaman pemakaian mempengaruhi kepada kebahagiaan pelanggan dalam memakai internet banking.

Bersumber pada hasil tanya jawab akan dicoba pada pelanggan Bank Nagari Syariah Agen Bukittinggi konsumen internet banking pada bagan 1. 1. Tanya jawab dicoba pada 30 pelanggan Bank Nagari Syariah konsumen internet banking. Dari 7 aspek akan pengaruh kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking pada umumnya pelanggan merasa puas memakai internet banking sebab aspek mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi serta harga produk. Sebaliknya pada umumnya aspek akan membuat konsumen internet banking bank syariah agen bukittinggi sedang belum merasa puas ialah pada aspek mutu produk, bayaran, keringanan akses serta pengalaman bisnis. Pengalaman bisnis akan kerap dirasakan konsumen internet banking semacam terdapatnya kendala sistem dikala memakai internet banking, dimana dikala pelanggan mengakses internet banking ada kendala teknis alhasil membuat pelanggan tidak bisa melaksanakan bisnis perbankan akan bisa mengganggu pengalaman pelanggan konsumen internet banking.

Bersumber pada kejadian serta kerangka balik permasalahan di atas, pengarang terpicat serta riset ini berarti buat dicoba buat menelaah lebih lanjut hal aspek- aspek akan bisa pengaruh kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking. Hingga pengarang berarti melaksanakan riset atas judul **“Identifikasi Aspek Aspek Akan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking Pada Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi”**

## **II. Metode Penelitian**

Tipe riset merupakan alun- alun( field research) atas pendekatan kuantitatif. Posisi riset ini dicoba di Kota Bukittinggi. Riset ini dicoba mulai pada bertepatan pada 10 Oktober 2023 Hingga Agustus 2024. Riset ini bermaksud buat mengenali aspek- aspek akan pengaruh kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking Bank Nagari Syariah agen Bukittinggi. Informasi digabungkan lewat angket akan dibagikan pada 100 pelanggan. Analisa informasi memakai analisa deskriptif, percobaan keabsahan serta reliabilitas, dan analisa regresi linier. Hasil riset diharapkan bisa membagikan

masukannya untuk Bank Nagari Syariah buat tingkatkan mutu layanan internet banking serta tingkatkan kebahagiaan pelanggan.

### III. Hasil Dan Pembahasan

#### HASIL

##### A. . Deskripsi Data Responden

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

###### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | %     |
|---------------|-----------|-------|
| L             | 29        | 34.5  |
| P             | 55        | 65.5  |
| Total         | 84        | 100.0 |

Bersumber pada hasil pengerjaan informasi karakter responden bersumber pada tipe kemaluan akan sudah dicoba hingga didapat data responden atas tipe kemaluan pria sebesar 29 orang atas persentase 34, 5% serta wanita sebanyak 55 orang atas persentase 65. 5%.

##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

###### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia  | Frekuensi | %     |
|-------|-----------|-------|
| 21-30 | 58        | 69.0  |
| 31-40 | 13        | 15.5  |
| 41-50 | 5         | 6.0   |
| ≥50   | 8         | 9.5   |
| Total | 84        | 100.0 |

Bersumber pada bagan 4. 2 hasil pengerjaan informasi akan sudah dicoba hingga didapat data responden atas umur antara 21- 30 Tahun sebesar 58 orang ataupun 69%, responden atas umur antara 41- 40 tahun sebesar 13 orang ataupun 15, 5%, responden atas umur antara 41- 50 tahun sebesar 5 orang ataupun 6% serta responden atas umur ≥ 50 tahun sebesar 8 orang ataupun 9,5%.

##### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

###### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | %    |
|-----------|-----------|------|
| IRT       | 1         | 1.2  |
| ASN       | 13        | 15.5 |
| Karyawan  | 15        | 17.9 |

|            |    |       |
|------------|----|-------|
| Wiraswasta | 23 | 27.4  |
| Mahasiswa  | 32 | 38.1  |
| Total      | 84 | 100.0 |

Bersumber pada bagan 4. 3 hasil pengerjaan informasi akan sudah dicoba hingga didapat data responden atas profesi IRT sebesar 1 ataupun 1, 2%, ASN sebesar 13 ataupun 5, 5%, pegawai sebesar 15 ataupun 17, 7%, wirausaha sebesar 23 ataupun 27, 4% serta mahasiswa sebesar 32 ataupun 38,1%.

## B. Tes Analisis Aspek

### Hasil Tes KMO and Bartlett's Test

#### KMO and Bartlett's Test

|                                                  |                    |         |
|--------------------------------------------------|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .775    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 192.184 |
|                                                  | Df                 | 21      |
|                                                  | Sig.               | .000    |

Bersumber pada tabe 4. 4 diatas dikenal angka KMO MSA sebesar 0, 775 $\geq$  0, 50 serta angka Bartlett"s Test( Sig.) 0, 000 $\leq$  0, 05, hingga analisa aspek dalam riset ini bisa dilanjutkan sebabenuhi persyaratan.

### Hasil Tes Anti Image Matrices

#### Anti-image Matrices

|                        |    | X1                | X2                | X3                | X4                | X5                | X6                | X7    |
|------------------------|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|
| Anti-image Covariance  | X1 | .510              | -.185             | -.011             | -.079             | -.072             | -.003             | -.074 |
|                        | X2 | -.185             | .357              | -.187             | .056              | .055              | .064              | -.124 |
|                        | X3 | -.011             | -.187             | .414              | -.207             | -.023             | .101              | .040  |
|                        | X4 | -.079             | .056              | -.207             | .582              | -.059             | -.125             | -.174 |
|                        | X5 | -.072             | .055              | -.023             | -.059             | .911              | .129              | -.065 |
|                        | X6 | -.003             | .064              | .101              | -.125             | .129              | .820              | .075  |
|                        | X7 | -.074             | -.124             | .040              | -.174             | -.065             | .075              | .607  |
| Anti-image Correlation | X1 | .838 <sup>a</sup> | -.434             | -.023             | -.145             | -.105             | -.005             | -.132 |
|                        | X2 | -.434             | .737 <sup>a</sup> | -.486             | .124              | .097              | .119              | -.267 |
|                        | X3 | -.023             | -.486             | .753 <sup>a</sup> | -.422             | -.037             | .173              | .080  |
|                        | X4 | -.145             | .124              | -.422             | .730 <sup>a</sup> | -.080             | -.181             | -.293 |
|                        | X5 | -.105             | .097              | -.037             | -.080             | .776 <sup>a</sup> | .149              | -.088 |
|                        | X6 | -.005             | .119              | .173              | -.181             | .149              | .775 <sup>a</sup> | .107  |

|    |       |       |      |       |       |      |                   |
|----|-------|-------|------|-------|-------|------|-------------------|
| X7 | -.132 | -.267 | .080 | -.293 | -.088 | .107 | .838 <sup>a</sup> |
|----|-------|-------|------|-------|-------|------|-------------------|

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Bersumber pada tabe 4. 5 di atas dikenal angka MSA akan diawasi ialah elastis mutu produk( X1) sebesar 0, 838, mutu layanan( X2) 0737, pelampiasan pandangan penuh emosi( X3) sebesar 0, 753, harga produk( X4) 0, 730, bayaran( X5) sebesar 0, 776, keringanan akses( X6) sebesar 0, 775 serta pengalaman bisnis( X7) 0, 838. Dari hasil itu dikenal angka MSA buat elastis akan diawasi  $\geq 0, 50$  hingga seluruh elastis pantas buat dicoba analisa elastis aspek.

**Hasil Tes Communalities**

**Communalities**

|    | Initial | Extraction |
|----|---------|------------|
| X1 | 1.000   | .616       |
| X2 | 1.000   | .712       |
| X3 | 1.000   | .669       |
| X4 | 1.000   | .463       |
| X5 | 1.000   | .112       |
| X6 | 1.000   | .201       |
| X7 | 1.000   | .534       |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komunalitas merupakan versi akan dikuadratkan akan melukiskan seberapa besar versi dalam variabel- variabel akan diukur direproduksi oleh elastis terkini akan dilahirkan lewat metode PCA. Bagan komunalitas ini membuktikan angka elastis akan diawasi apakah sanggup menarangkan aspek ataupun tidak. Elastis dikira sanggup menarangkan aspek bila angka extraction  $\geq 0, 50$ . Bersumber pada output di atas dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1)  $0, 616 \geq 0, 50$ , mutu jasa( X2)  $0, 712 \geq 0, 50$ , pelampiasan pandangan penuh emosi( X3)  $0, 669 \geq 0, 50$ , harga produk( X4)  $0, 463 \leq 0, 50$ , bayaran( X5)  $0, 112 \leq 0, 50$ , keringanan akses( X6)  $0, 201 \leq 0, 50$  serta pengalaman bisnis( X7)  $0, 534 \geq 0, 50$ . Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk serta pengalaman badan, sebaliknya elastis akan tidak bisa menarangkan aspek ialah bayaran serta keringanan akses.

**Hasil Tes KMO and Bartlett's Test (Setelah Variabel X5 Dikeluarkan)**

**KMO and Bartlett's Test**

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | .773 |
|--------------------------------------------------|------|

|                               |                    |         |
|-------------------------------|--------------------|---------|
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 185.521 |
|                               | Df                 | 15      |
|                               | Sig.               | .000    |

Bersumber pada tabe 4. 7 diatas dikenal angka KMO MSA sehabis dikeluarkan elastis X5 sebesar 0, 773 $\geq$  0, 50 serta angka Bartlett"s Test( Sig.) 0, 000 $\leq$  0, 05, hingga analisa aspek dalam riset ini bisa dilanjutkan sebabenuhi persyaratan.

#### Hasil Tes Anti Image Matrices (Setelah Variabel X5 Dikeluarkan)

| Anti-image Matrices    |    | X1                | X2                | X3                | X4                | X6                | X7                |
|------------------------|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Anti-image Covariance  | X1 | .515              | -.185             | -.013             | -.085             | .007              | -.080             |
|                        | X2 | -.185             | .361              | -.187             | .061              | .058              | -.122             |
|                        | X3 | -.013             | -.187             | .414              | -.210             | .107              | .039              |
|                        | X4 | -.085             | .061              | -.210             | .586              | -.120             | -.181             |
|                        | X6 | .007              | .058              | .107              | -.120             | .839              | .087              |
|                        | X7 | -.080             | -.122             | .039              | -.181             | .087              | .611              |
| Anti-image Correlation | X1 | .840 <sup>a</sup> | -.428             | -.027             | -.155             | .011              | -.143             |
|                        | X2 | -.428             | .742 <sup>a</sup> | -.485             | .133              | .106              | -.260             |
|                        | X3 | -.027             | -.485             | .747 <sup>a</sup> | -.427             | .181              | .077              |
|                        | X4 | -.155             | .133              | -.427             | .719 <sup>a</sup> | -.172             | -.302             |
|                        | X6 | .011              | .106              | .181              | -.172             | .796 <sup>a</sup> | .122              |
|                        | X7 | -.143             | -.260             | .077              | -.302             | .122              | .832 <sup>a</sup> |

##### a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Bersumber pada bagan 4. 8 diatas membuktikan angka elastis akan diawasi apakah sanggup menarangkan aspek ataupun tidak. Elastis dikira sanggup menarangkan aspek bila angka extraction $\geq$  0, 50. Bersumber pada output di atas dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1) 0, 840 $\geq$  0, 50, mutu jasa( X2) 0, 742 $\geq$  0, 50, pelampiasan pandangan penuh emosi( X3) 0, 747 $\geq$  0, 50, harga produk( X4) 0, 719 $\geq$  0, 50, keringanan akses( X6) 0, 797 $\leq$  0, 50 serta pengalaman bisnis( X7) 0, 832 $\geq$  0, 50. Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk, keringanan akses serta pengalaman badan.

#### Hasil Tes Communalities (Setelah Variabel X5 Dikeluarkan)

| Communalities |            |
|---------------|------------|
| Initial       | Extraction |

|    |       |      |
|----|-------|------|
| X1 | 1.000 | .621 |
| X2 | 1.000 | .734 |
| X3 | 1.000 | .681 |
| X4 | 1.000 | .464 |
| X6 | 1.000 | .193 |
| X7 | 1.000 | .534 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komunalitas merupakan versi akan dikuadratkan akan melukiskan seberapa besar versi dalam variabel- variabel akan diukur direproduksi oleh elastis terkini akan dilahirkan lewat metode PCA. Bagan komunalitas ini membuktikan angka elastis akan diawasi apakah sanggup menarangkan aspek ataupun tidak. Elastis dikira sanggup menarangkan aspek bila angka extraction  $\geq 0,50$ . Bersumber pada output di atas sehabis dikeluarkan elastis X5 dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1)  $0,621 \geq 0,50$ , mutu jasa( X2)  $0,734 \geq 0,50$ , pelampiasan pandangan penuh emosi( X3)  $0,681 \geq 0,50$ , harga produk( X4)  $0,464 \geq 0,50$ , keringanan akses( X6)  $0,193 \leq 0,50$  serta pengalaman bisnis( X7)  $0,534 \geq 0,50$ . Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk serta pengalaman badan. sebaliknya elastis akan tidak bisa menarangkan aspek ialah keringanan akses

**Hasil Tes KMO and Bartlett's Test  
(Setelah Variabel X5 dan X6 Dikeluarkan)**

| KMO and Bartlett's Test                          |                    |         |
|--------------------------------------------------|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .765    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 172.119 |
|                                                  | Df                 | 10      |
|                                                  | Sig.               | .000    |

Bersumber pada tabe 4. 10 diatas dikenal angka KMO MSA sehabis dikeluarkan elastis X5 serta X6 sebesar  $0,765 \geq 0,50$  serta angka Bartlett"s Test( Sig.)  $0,000 \leq 0,05$ , hingga analisa aspek dalam riset ini bisa dilanjutkan sebab penuhi persyaratan.

**Hasil Tes Anti Image Matrices (Setelah Variabel X5 dan X6 Dikeluarkan)**

|            |    | Anti-image Matrices |       |       |       |       |
|------------|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|
|            |    | X1                  | X2    | X3    | X4    | X7    |
| Anti-image | X1 | .515                | -.187 | -.014 | -.087 | -.082 |

|                           |    |                   |                   |                   |                   |                   |
|---------------------------|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Covariance                | X2 | -.187             | .365              | -.204             | .072              | -.132             |
|                           | X3 | -.014             | -.204             | .428              | -.208             | .029              |
|                           | X4 | -.087             | .072              | -.208             | .604              | -.176             |
|                           | X7 | -.082             | -.132             | .029              | -.176             | .620              |
| Anti-image<br>Correlation | X1 | .831 <sup>a</sup> | -.432             | -.030             | -.155             | -.145             |
|                           | X2 | -.432             | .712 <sup>a</sup> | -.515             | .154              | -.277             |
|                           | X3 | -.030             | -.515             | .740 <sup>a</sup> | -.409             | .056              |
|                           | X4 | -.155             | .154              | -.409             | .746 <sup>a</sup> | -.288             |
|                           | X7 | -.145             | -.277             | .056              | -.288             | .835 <sup>a</sup> |

Bersumber pada bagan 4. 11 diatas membuktikan angka elastis akan diawasi apakah sanggup menarangkan aspek ataupun tidak. Elastis dikira sanggup menarangkan aspek bila angka extraction  $\geq 0,50$ . Bersumber pada output di atas dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1) 0,831  $\geq 0,50$ , mutu jasa( X2) 0,712  $\geq 0,50$ , pelampiasan pandangan penuh emosi( X3) 0,740  $\geq 0,50$ , harga produk( X4) 0,746  $\geq 0,50$  serta pengalaman bisnis( X7) 0,835  $\geq 0,50$ . Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk, keringanan akses serta pengalaman badan.

#### Hasil Tes *Communalities* (Setelah Variabel X5 dan X6 Dikeluarkan)

##### Communalities

|    | Initial | Extraction |
|----|---------|------------|
| X1 | 1.000   | .635       |
| X2 | 1.000   | .726       |
| X3 | 1.000   | .677       |
| X4 | 1.000   | .508       |
| X7 | 1.000   | .540       |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Komunalitas merupakan versi akan dikuadratkan akan melukiskan seberapa besar versi dalam variabel- variabel akan diukur direproduksi oleh elastis terkini akan dilahirkan lewat metode PCA. Bagan komunalitas ini membuktikan angka elastis akan diawasi apakah sanggup menarangkan aspek ataupun tidak. Elastis dikira sanggup menarangkan aspek bila angka extraction  $\geq 0,50$ . Bersumber pada output di atas sehabis dikeluarkan elastis X5 dan X6 dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1) 0,635  $\geq 0,50$ , mutu jasa( X2) 0,726  $\geq 0,50$ , pelampiasan pandangan penuh emosi( X3) 0,677  $\geq 0,50$ , harga produk( X4) 0,508  $\geq 0,50$  serta pengalaman bisnis( X7) 0,540  $\geq 0,50$ . Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu

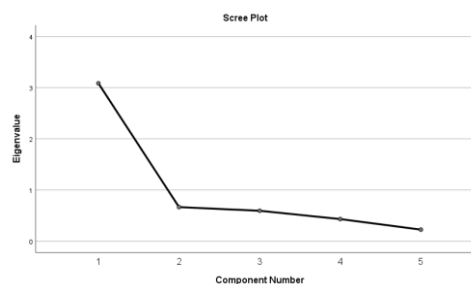
produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk serta pengalaman badan.

**Bagan 4.13**  
**Hasil Tes Component Matrix**  
**Component Matrix<sup>a</sup>**  
 Component 1

|    |      |
|----|------|
| X1 | .797 |
| X2 | .852 |
| X3 | .823 |
| X4 | .713 |
| X7 | .735 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.



Bersumber pada bagan 4. 13 component matriks angka loading aspek setiap elastis. Buat elastis X1, X2, X3, X4 serta X7 dikelompokkan kedalam aspek 1 sebab angka factor loading nya terletak di atas 0, 5.

**Bagan 4.11**  
**Total Variance Explained**  
**Total Variance Explained**

| Component | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
|           | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % |
| 1         | 3.086               | 61.723        | 61.723       | 3.086                               | 61.723        | 61.723       |
| 2         | .665                | 13.298        | 75.021       |                                     |               |              |
| 3         | .593                | 11.866        | 86.888       |                                     |               |              |
| 4         | .431                | 8.619         | 95.507       |                                     |               |              |
| 5         | .225                | 4.493         | 100.000      |                                     |               |              |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Pada bagan Keseluruhan Variance Explained di atas menciptakan aspek akan jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah elastis akan diolah. Angka eigen membuktikan jumlah alterasi akan berkaitan pada sesuatu aspek. Persentase varians eigenvalues membuktikan varians elastis riset akan dipaparkan oleh aspek akan tercipta. Ada 7 elastis akan dimasukkan dalam analisa aspek serta cuma 5 elastis akan di kira pantas selaku akan pengaruhi kebahagiaan nasbaah penggunaan internet banking pada Bank Nagari Agen Syariah Bukittinggi ialah elastis X1, X2, X3, X4, serta X7.

Setelah itu persentase variansi ialah jumlah aspek akan didapat didetetapkan bersumber pada jumlah tertimbun alterasi akan sudah digapai. Bila angka tertimbun persentase variansinya telah memenuhi( lebih dari separuh dari semua variansi elastis awal mulanya) hingga ekstraksi aspek bisa dihentikan. Dari hasil di atas didapat bentuk aspek akan lebih simpel ialah mendapatkan 1 aspek akan tercipta dari 5 elastis akan dimasukkan. Factor akan didapat atas angka  $eigen \geq 1$ . Aspek itu mempunyai angka eigen sebesar 3. 086 atas variance( 61, 723%). Determinasi bersumber pada angka persentase variansi keseluruhan akan bisa dipaparkan oleh banyaknya aspek akan hendak dibangun. Dari bagan diatas bisa dicoba pemahaman akan berhubungan atas variansi keseluruhan komulatif ilustrasi. Bila variabel- variabel itu diringkas jadi sebagian aspek, hingga angka keseluruhan variansi akan bisa dipaparkan merupakan selaku selanjutnya. Angka eigen melukiskan kebutuhan relatif tiap- tiap aspek dalam membagi variance dari 5 elastis akan di analisa. Apabila seluruh elastis dijumlahkan berharga 5( serupa atas banyaknya elastis). Bila ke- 6 elastis diekstraksi jadi aspek 1, didapat variansi keseluruhan akan bisa dipaparkan merupakan 3. 086 atau  $5 \times 100\% = 61, 720\%$ .

Atas mengekstraksi variabel- variabel dini jadi 1 aspek sudah diperoleh variansi keseluruhan tertimbun akan lumayan besar ialah 61, 72%, maksudnya dari aspek akan tercipta telah bisa menggantikan 5 elastis akan pengaruhi kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking pada Bank Nagari Agen Syariah Bukittinggi akan menarangkan kurang lebih sebesar 61, 72% Angka eigen melukiskan kebutuhan relatif tiap- tiap aspek dalam membagi variance dari 5 elastis akan di analisa. Apabila kelima elastis asli ialah:

1. Mutu Produk( X1): Mencakup keringanan pemakaian, fitur akan komplit, serta keamanan bisnis internet banking.
2. Mutu Jasa( X2): Mencakup kecekatan serta akurasi layanan, keramahan serta kecekatan aparat, dan keringanan dalam memperoleh data serta dorongan.
3. Pelampiasan Pandangan Penuh emosi( X3): Mencakup rasa nyaman serta aman dalam berbisnis, keyakinan kepada bank, serta kebahagiaan kepada penanganan permasalahan.

4. Harga Produk( X4): Mencakup bayaran bisnis akan terjangkau serta bersaing dibanding atas bank lain.
5. Pengalaman Bisnis( X5): Mencakup keringanan serta kelancaran dalam melaksanakan bisnis, sedikitnya hambatan serta eror, dan keringanan dalam menuntaskan bisnis akan bermasalah.

Dari kelima elastis asli itu setelah itu diekstrak jadi 1 aspek akan diucap atas Aspek Angka Klien. Aspek- aspek itu membuktikan kalau kebahagiaan pelanggan Bank Nagari Agen Bukittinggi bisa didetetapkan oleh nilai- nilai akan dialami oleh pelanggan bersumber pada produk serta layanan akan diserahkan oleh pihak Bank.

Bila ke- 5 elastis diekstraksi jadi aspek angka klien, didapat variansi keseluruhan akan bisa dipaparkan merupakan 3. 086 atau  $5 \times 100\% = 61, 72\%$ . Atas mengekstraksi variabel- variabel dini jadi 1 aspek sudah diperoleh variansi keseluruhan tertimbun akan lumayan besar ialah 61, 72%, maksudnya dari aspek akan tercipta telah bisa menggantikan 5 elastis akan pengaruhi kebahagiaan pelanggan konsumen internet banking pada Bank Nagari Agen Syariah Bukittinggi akan menarangkan kurang lebih sebesar 61, 72%.

#### **IV. Kesimpulan dan Saran**

##### **1. Kesimpulan**

Bersumber pada hasil riset atas kepala karangan“ Pengenalan Aspek Aspek Akan Pengaruhi Kebahagiaan Pelanggan Konsumen Internet Banking Pada Bank Nagari Agen Syariah Bukittinggi” hingga bisa disimpulkan ialah: Bersumber pada output di atas dikenal angka extraction buat tiap- tiap elastis ialah mutu produk( X1) 0, 635 $\geq$  0, 50, mutu jasa( X2) 0, 726 $\geq$  0, 50, pelampiasan pandangan penuh emosi( X3) 0, 677 $\geq$  0, 50, harga produk( X4) 0, 508 $\geq$  0, 50 serta pengalaman bisnis( X7) 0, 540 $\geq$  0, 50. Atas hasil itu hingga elastis akan bisa menarangkan aspek ialah mutu produk, mutu layanan, pelampiasan pandangan penuh emosi, harga produk serta pengalaman badan.

##### **2. Saran**

Riset hal Pengenalan Aspek Aspek Akan Pengaruhi Kebahagiaan Pelanggan Konsumen Internet Banking Pada Bank Nagari Agen Syariah Bukittinggi merupakan tahap berarti buat menguasai sikap pelanggan dalam kondisi digital dikala ini. Riset ini bisa membagikan pengetahuan mendalam atas bermacam profit akan dapat dialami oleh para pelanggan Bank Nagari khususnya Agen Bukittinggi semacam membagikan keringanan akses, kemampuan durasi, sedikit pengeluaran, layanan full time dan membagikan kemudahan- kemudahan dalam melaksanakan bisnis kapanpun serta dimana juga. Atas profit akan telah diserahkan hingga diharapkan internet banking jadi salah satu opsi akan semakinpopuler untuk banyak orang buat mengatur finansial atas cara efisien serta berdaya guna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Cholid Narbuko,  
Metodologi Riset,( Jakarta: Alam Aksara, 2010)
- Agus, Budi Riswandi, Pandangan Hukum Internet Banking,( Jakarta: PT Raja Grafindo Persad,( 2015)
- Ghazali, Pemimpin, Analisa Multivariat: AMO, MSA, Aspek LOGI, 10th edn( Semarang: Tubuh Pencetak Universitas Diponegoro, 2016)
- Lupiyoadi, Berpanjang- panjang, ' Management Penjualan', Manajemen Penjualan Pelayanan, 4. 2( 2013), 96
- Meter. Adi Trisna Wahyudi, and Nadia Armadani, ' Kebahagiaan Layanan Dalam Perspektif Islam( Riset Empiris Pada Upaya Mencuci Mobil Tasmin Mojokerto)', Journal of Islamic Management, 3. 1( 2023), 89–97≤https: atau atau kekasih. org atau 10. 15642 atau jim. v3i1. 1181≥
- Marjuni, Sukmawati, Novel Didik Manajemen Pangkal Energi Orang Versi Perbaikan, 2017
- Masitoh, Noneng, Euis Rosidah, and Ane Kurniawati, ' Akibat Layanan Digital Banking kepada Kebahagiaan Pelanggan Pada Pt Bank Negeri Indonesia( Persero) Tbk Kantor Agen Tasikmalaya', Harian Perbankan Serta Finansial, 4. 1( 2023), 11–16
- Nasir Tajul Aripin, Nur Ajaran, and Mulawarman Hannase, ' Layanan Digital Bank Syariah Selaku Aspek Penganjur Indikator Literasi Serta Inklusi Finansial Syariah', Syarikat: Harian Rumpun Ekonomi Syariah, 5. 1( 2022), 29–45≤https: atau atau kekasih. org atau 10. 25299 atau syarikat. 2022. vol5( 1). 9362≥
- uasan Pelanggan Dalam Memakai Internet Banking', Journal Economic and Social Sciences, 2. 3( 2019)
- Wendy, Pada, and S Transmart Pekanbaru, ' Delima katik Afriyanti, SE., ME Serta Putra Baik Hermanto, SE', 6. 2( 2022)
- Widjaja, Andrianto, ' Analisa Aspek- Aspek Akan Pengaruhi Kebahagiaan Pelanggan Pada PT. Bank Mandiri Tbk', Angewandte Chemie International Edition, 6( 11), 951–952., 5. 2( 2022), 5–24
- Wijanarto, Andilie Lily, and Deni Wardani, ' Kedudukan Pemakaian Internet Banking kepada Kebahagiaan Pelanggan Bank BCA( Riset Pada Pelanggan Konsumen Sarana M- BCA Di Kota Depok)', Harian Ekonomi, Manajemen Serta Perbankan( Journal of Economics, Management and Banking), 6. 1( 2022), 1≤https: atau atau kekasih. org atau 10. 35384 atau jemp. v6i1. 228≥
- Yani, Evi, Ade Fitria kekal, Hilda Amalia, and Ari Puspita, ' Akibat Internet Banking kepada Atensi Pelanggan Dalam Berbisnis Atas Technology Acceptance Bentuk', Harian Informatika, 5. 1( 2018), 34–42≤https: atau atau kekasih. org atau 10. 31311 atau ji. v5i1. 2717≥
- Yusuf, Muhammad, Falsafat Al- Ahklaq Fi Al- Islam( Kairo: Dar al- A' raf, 2018)

Yuniarti, V. S.( 2015). Sikap Pelanggan Filosofi serta Aplikasi. Bandung: Pustaka Setia