SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: BSI *MOBILE BANKING*)

MUHAMMAD ALIB DARREL ZHAFIRIE
NPM 20082010165

DOSEN PEMBIMBING
ARISTA PRATAMA, S.KOM, M.KOM.
RAFIKA RAHMAWATI, S.KOM., M.KOM.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH *TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: BSI *MOBILE BANKING*)

Oleh :

MUHAMMAD ALIB DARREL ZHAFIRIE

NPM. 20082010165

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 31 Agustus 2026

Menyetujui,

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. **NPT. 171199 10 320052**	..... **(Pembimbing I)**
Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom. **NIP. 19971012 2024062 001**	..... **(Pembimbing II)**
Dr. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT. **NIP. 19890225 2021211 001**	..... **(Ketua Penguji)**
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. **NIP. 19871015 2022032 005**	..... **(Penguji II)**
Affifiana Prisyanti, S.Kom., M.Kom. **NIP. 19930807 2025062 007**	..... **(Penguji III)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH *TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: BSI *MOBILE BANKING*)

Oleh :

MUHAMMAD ALIB DARREL ZHAFIRIE

NPM. 20082010165

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Alib Darrel Zhafirie
NPM	: 20082010165
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari diteruskan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD ALIB DARREL ZHAFIRIE

NPM. 20082010165

ABSTRAK

Nama Mahasiswa	:	Muhammad Alib Darrel Zhafirie / 20082010165
Judul Penelitian	:	Analisis Pengaruh *Trust* Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Menggunakan Model DeLone & McLean (STUDI KASUS: BSI *Mobile Banking*)
Dosen Pembimbing	:	1. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom. 2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perbankan agar tersedia layanan *mobile banking* yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. BSI Mobile sebagai layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah pengguna, namun masih ditemukan berbagai keluhan yang punya potensi memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *User Satisfaction* pengguna BSI Mobile serta faktor-faktor yang memengaruhi *Trust* menggunakan model DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Structural Assurance* dan *Task Characteristic*. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 415 pengguna BSI Mobile. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (*PLS-SEM*) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, dan *Task Characteristic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust*. Sementara itu, *Structural Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust*. Selain itu, *Trust* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Variabel *Service Quality* menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk *Trust*, sedangkan *Trust* merupakan faktor dominan yang memengaruhi *User Satisfaction*. Temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem guna memperkuat *Trust* serta meningkatkan *User Satisfaction* BSI Mobile.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, BSI Mobile, DeLone & McLean, *Trust*, *User Satisfaction*, *PLS-SEM*.

ABSTRACT

Student Name	:	Muhammad Alib Darrel Zhafirie / 20082010165
Thesis Title	:	Analysis of the Effect of *Trust* on *Mobile Banking User Satisfaction* Using the DeLone & McLean Model (Case Study: BSI *Mobile Banking*)
Advisor	:	1. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom. 2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom.

The development of information technology has encouraged the banking sector to provide *mobile banking* services that are capable of meeting users' needs effectively and efficiently. BSI Mobile, as the digital banking service of Bank Syariah Indonesia, has continued to experience growth in its number of users. However, various complaints are still found that may potentially affect users' levels of trust and satisfaction. This study aims to analyze the effect of *Trust* on *User Satisfaction* among BSI Mobile users, as well as the factors influencing *Trust*, by using a modified DeLone & McLean model with the addition of the *Structural Assurance* and *Task Characteristic* variables. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 415 BSI Mobile users. Data analysis was conducted using the *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (*PLS-SEM*) method with the assistance of SmartPLS software. The results show that *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, and *Task Characteristic* have a positive and significant effect on *Trust*. Meanwhile, *Structural Assurance* does not have a significant effect on *Trust*. In addition, *Trust* is proven to have a positive and significant effect on *User Satisfaction*. *Service Quality* is the most influential factor in shaping *Trust*, while *Trust* is the dominant factor affecting *User Satisfaction*. The findings of this study are expected to serve as a consideration for Bank Syariah Indonesia in its efforts to improve service quality, information quality, and system quality in order to strengthen *Trust* and enhance *User Satisfaction* with BSI Mobile.

Keywords: *Mobile Banking*, BSI Mobile, DeLone & McLean Model, *Trust*, *User Satisfaction*, PLS-SEM.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kesempatan, kesehatan, serta kasih sayang yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE BANKING* MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN**". Skripsi ini disusun merupakan bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Berbagai kontribusi tersebut sangat berarti dalam setiap tahapan yang dibutuhkan dari penyusunan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini sebagai penulis saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Is Yuswanti, A.P.Kom., CTT. dan Bapak Armada Putra Agung S.H., selaku kedua orang tua penulis, atas segala cinta, kasih sayang, doa, kepercayaan, serta dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis, khususnya selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan dalam menyempurnakan penelitian ini.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan penulis.
5. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses studi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020, atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan pembelajaran berbasis teknologi.

Surabaya, 22 Juni 2026

Penulis

Muhammad Alib Darrel Zhafirie

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
LAMPIRAN ..... **xiv**
DAFTAR NOTASI ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **16**
1.1. Latar Belakang **16**
1.2. Rumusan Masalah **29**
1.3. Tujuan Penelitian **29**
1.4. Manfaat Penelitian **29**
1.5. Batasan Masalah **30**
1.6. Relevansi Sistem Informasi **31**
1.7. Sistematika Penulisan **32**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **34**
2.1. Penelitian Terdahulu **34**
2.2. Perbankan **54**
2.3. *Mobile banking* **55**
2.4. Bank Syariah Indonesia **56**
2.4.1. Visi Bank BSI 56
2.4.2. Misi Bank BSI 56
2.4.3. Struktur Organisasi 57
2.5. *Trust* (Kepercayaan) **57**
2.6. DeLone & McLean **58**
2.7. *Structural Equation Modelling* (SEM) **62**
2.8. *Structural Partial Least Square* (SmartPLS) **62**
BAB III METODE PENELITIAN **64**
3.1. Alur Penelitian **64**
3.2. Studi Literatur & Observasi **70**
3.3. Identifikasi Masalah **76**

3.4. Model Konseptual 80
3.5. Hipotesis 85
3.5.1. Trust terhadap User Satisfaction 86
3.5.2. System Quality terhadap Trust 87
3.5.3. Information Quality terhadap Trust 87
3.5.4. Service Quality terhadap Trust 88
3.5.5. Task Characteristic terhadap Trust 88
3.5.6. Structural Assurance terhadap Trust 89
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel 89
3.6.1. Sumber Pengumpulan Data 89
3.6.2. Populasi 90
3.6.3. Ukuran Sampel 90
3.6.4. Teknik Sampling 91
3.6.5. Menggunakan Skala Likert 91
3.7. Penyusunan Instrumen Pertanyaan 92
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas 96
3.8.1. Uji Validitas 96
3.8.2. Uji Reliabilitas 96
3.9. Penyebaran Kuesioner 97
3.10. Pengolahan dan Analisis Data 97
3.10.1. Analisis Deskriptif 97
3.10.2. Analisis Inferensial 97
3.11. Kesimpulan dan Saran 100
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 102
4.1. Gambaran Umum Penelitian 102
4.2. Karakteristik Responden 110
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 110
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 113
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 116
4.3. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) 120
4.3.1. *Convergent Validity* 120
4.3.2. *Discriminant Validity* 126
4.3.3. *Reliability* 136
4.4. Analisis Model Struktural (*Inner Model*) 141

4.4.1. *R-Square* (R^2) 141
4.4.2. Effect size (f2) **..... 145**
4.4.3. Predictive Relevance (Q2) **..... 151**
4.4.4. Uji Hipotesis **..... 156**
4.5. Pembahasan 166
4.5.1. Pengaruh *Trust* Terhadap *User Satisfaction* 166
4.5.2. Pengaruh *System Quality* Terhadap *Trust* 169
4.5.3. **Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Trust* 171**
4.5.4. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Trust* 173
4.5.5. Pengaruh *Task Characteristic* Terhadap *Trust* 175
4.5.6. Pengaruh *Structural Assurance* Terhadap *Trust* 178
4.6. Ringkasan Hasil Penelitian 181
BAB V PENUTUP 186
5.1. Kesimpulan 186
5.2. Saran 189
5.2.1. Saran Praktis Untuk BSI 190
5.2.2. Saran Akademis 192
DAFTAR PUSTAKA 196
LAMPIRAN 206

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Indeks Tabungan Syariah Tahun 2021-2024 17
Gambar 1. 2 Jumlah Kenaikan Pengguna BSI *Mobile banking* 18
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna BSI *Mobile banking* 19
Gambar 1. 4 *Rating* Keseluruhan BSI Mobile 2024 21
Gambar 1. 5 Distribusi *Rating* Ulasan BSI Mobile Periode Januari 2023–Juni 2024 21
Gambar 1. 6 Distribusi Konstruk pada Seluruh Ulasan BSI Mobile 22
Gambar 1. 7 Distribusi Konstruk pada Ulasan Negatif BSI Mobile 23
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi…….57
Gambar 2. 2 Model Sistem Informasi DeLone & McLean 59
Gambar 3. 1 Alur Penelitian……64
Gambar 3. 2 Model Konseptual Penelitian 80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....34
Tabel 2. 2 Ringkasan Temuan pada Penelitian Terdahulu.....53
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....81
Tabel 3. 2 Skala Likert.....92
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan.....93
Tabel 3. 4 Kriteria Evaluasi *Outer Model*.....98
Tabel 3. 5 Kriteria Evaluasi *Inner Model*.....99
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Responden (Usia).....110
Tabel 4. 2 Tabel Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....113
Tabel 4. 3 Tabel Karakteristik Responden (Pekerjaan).....116
Tabel 4. 4 *Loading* Factor.....121
Tabel 4. 5 *Average Variance Extracted* (AVE).....124
Tabel 4. 6 *Cross Loading*.....127
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....136
Tabel 4. 8 Nilai *R-Square*.....141
Tabel 4. 9 Nilai *Effect size* (f^2).....145
Tabel 4. 10 Nilai *Q-Square*.....151
Tabel 4. 11 Tabel *Bootstrapping* dan Pengujian Hipotesis.....156

LAMPIRAN

Lampiran 1 Email Permohonan Data dan Izin Penelitian kepada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, ...206
Lampiran 2 Pengajuan Surat Izin Penelitian kepada Fakultas Ilmu Komputer 207
Lampiran 3 Formulir Kuesioner 208
Lampiran 4 Model Konseptual 212
Lampiran 5 Evaluasi *Outer Model* 213
Lampiran 6 *R-Square* 214
Lampiran 7 *Effect size* 215
Lampiran 8 *Q-Square* 215
Lampiran 9 *Bootstrapping* 215
Lampiran 10 *Path Coefficients* 216
Lampiran 11 Bukti Penyebaran Kuesioner 216
Lampiran 12 Struktur Organisasi 218
Lampiran 13 Olah Data *Rating* Ulasan BSI Mobile 218
Lampiran 14 Hasil Pemeriksaan Plagiarisme 220