

**PENGARUH FITUR, EFEKTIVITAS, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN GENERASI Z DI MEDIA SOSIAL TWITTER DALAM
MENGUNAKAN BSI MOBILE**

SKRIPSI



Oleh:

Syafiq Munifah Karin

NIM. 2000032122

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE EFFECTS OF FEATURE, EFFECTIVENESS, AND SSECURITY ON
THE SATISFACTION OF GENERATION Z ON
TWITTER IN USING BSI MOBILE**

THESIS



By:

Syafiq Munifah Karin

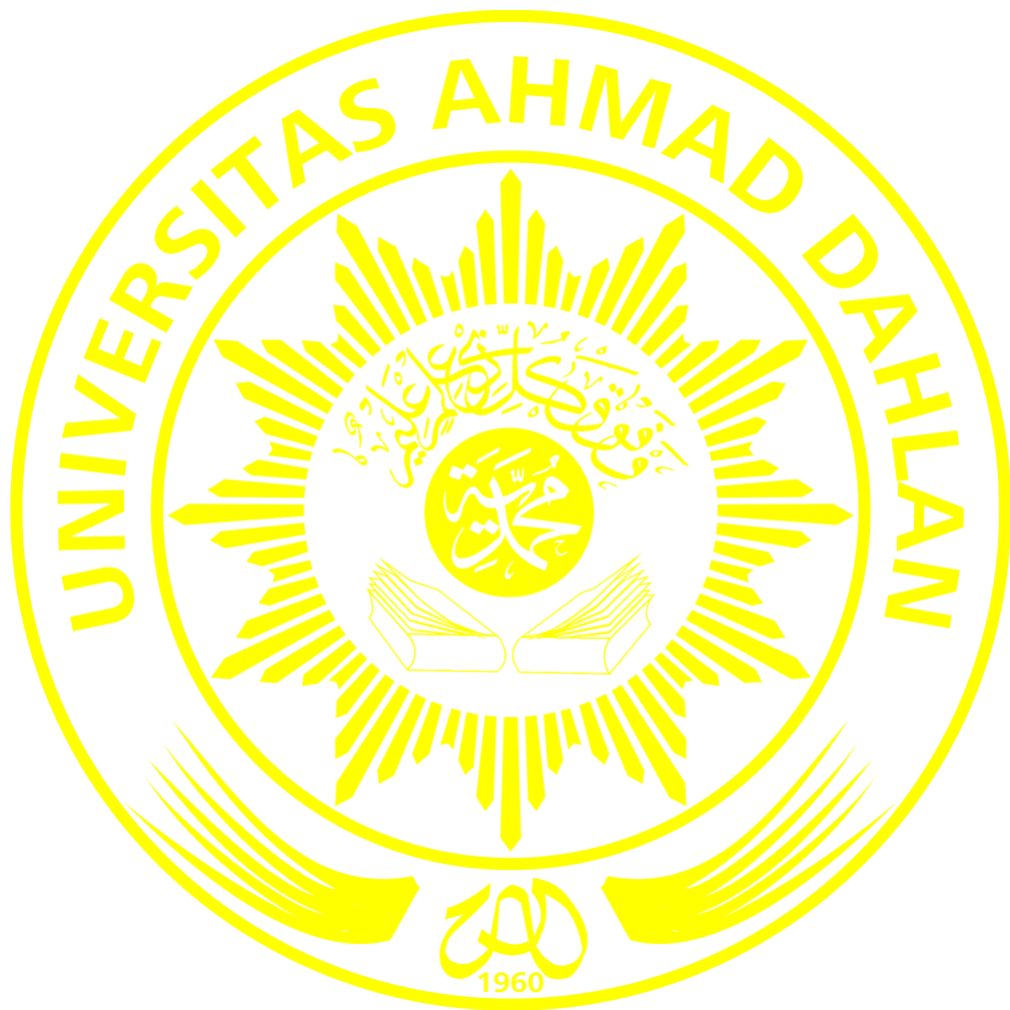
Student ID. 2000032122

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the
Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

NOTA DINAS

Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*
Lamp : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Syafiq Munifah Karin
NIM : 2000032122
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur, Efektivitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Generasi Z di Media Sosial Twitter Dalam Menggunakan BSI Mobile

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Pembimbing


Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.
NIPM. 19920327 201610 111 1241423

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syafiq Munifah Karin
NIM : 2000032122
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur, Efektivitas, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Generasi Z Di Media Sosial Twitter Dalam Menggunakan Bsi Mobile" adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Mei 2024
Yang Menyatakan


Syafiq Munifah Karin
NIM. 2000032122

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/141/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : **PENGARUH FITUR, EFEKTIVITAS, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN GENERASI Z DI MEDIA SOSIAL TWITTER DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE**

Nama : Syafiq Munifah Karin
NIM : 2000032122
Telah diujikan pada tanggal : 06/05/2024
Nilai Ujian : A/80

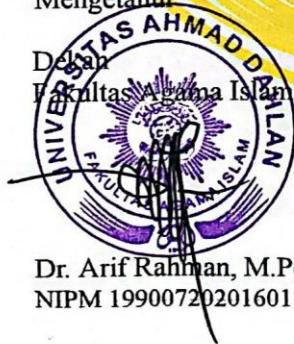
dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 11 Juni 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900720201601111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh Fitur, Efektivitas dan Keamanan Terhadap
Kepuasan Generasi Z di Media Sosial Twitter Dalam
Menggunakan BSI Mobile

Nama : Syafiq Munifah Karin

NIM : 2000032122

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K. (.....) NIPM. 19920327 201610 111 1241423

Penguji I : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. (.....) NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Penguji II : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. (.....) NIPM. 19930623 202104 111 1397120

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 05 Juni 2024

Waktu : 08.00-09.30

Nilai : 80/A

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus~~

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syafiq Munifah Karin
NIM : 2000032122
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fitur, Efektivitas dan Keamanan Terhadap Generasi Z di Media Sosial Twitter Dalam Menggunakan BSI Mobile

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Mei 2024



Syafiq Munifah Karin
NIM. 2000032122

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafiq Munifah Karin
NIM : 2000032122
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : syafiq2000032122@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fitur, Efektivitas dan Keamanan Terhadap Generasi Z di Media Sosial Twitter Dalam Menggunakan BSI Mobile

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,
Pembimbing

Yogyakarta, 20 Mei 2024


Pribawa E. Fantas, S.E.Sy., M.E.K.
NIPM. 19920327 201610 111 1241423


Syafiq Munifah Karin
NIM. 2000032122

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

يُسْرًا ۝ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

- Q.S Al-Insyirah ayat 5 & 6 -

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi ketakutan yang membuat kita sulit”

(Ali bin Abi Thalib)

“Do what you love, love what you do”

- Syafiq Munifah Karin -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai yang diharapkan. Dengan demikian skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta, terutama kepada:

1. Allah SWT atas karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, bekerja keras, berusaha dan tidak menyerah. Terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.
3. Kedua orang tua tercinta Bapak Nyoto dan Ibu Sri Subekti, terimakasih atas segala doa, dukungan, pengorbanan, motivasi, kasih sayang dan nasihat yang diberikan kepada penulis hingga saat ini.
4. Adik-adik saya M. Muktabar Hafidz dan Bahtiar Kafi Ramadhan, terimakasih selalu menghibur hari-hari penulis dan selalu memberikan semangat kepada penulis, kalian moodbooster terbaik saya.
5. Kakek dan Nenek saya, Bapak Edi Waluyo dan Ibu Baridjem yang sedari kecil merawat saya dengan penuh kasih sayang, selalu memberikan support dan mendoakan penulis agar bisa bersekolah tinggi dan jadi orang sukses.
6. Sahabat setia saya sedari SMA, Alvin Ikrima Hidayah., Diana Rahmawati, Dinda Nafisa Tsaniya Putri, Suharsih dan Krisna Kurnia Duati yang senantiasa menjadi rumah kedua untuk mendengarkan keluh

kesah penulis dan selalalu mendukung dengan penuh ketulusan hingga saat ini.

7. Sahabat saya dari semester satu, Dwi Rialatifah yang selalu menemani dan memberikan support kepada penulis, terimakasih atas kebersamaannya hingga saat ini.
8. Teman-teman SE FSBK, Mutiara Pertiwi, Adeannisa Jannati, Siska Maulina dan Ismaya yang selalu memberikan support dan menghibur penulis.
9. Teman-teman prodi perbankan syariah angkatan 2020 yang telah menjadi teman seperjuangan untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku Dosen pembimbing skripsi, terimakasih telah meluangkan waktu beliau untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing penulis dari awal duduk di bangku perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
12. Dosen Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah yang selalu memberikan bimbingan dan dorongan motivasi terbaik kepada mahasiswanya.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungan yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. *Ṣalawat* dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, *tabi'in*, *tabi' at*, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku Dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah meluangkan waktu beliau untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta doa yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Melalui skripsi ini, penulis dapat menyalurkan ilmu dan pengetahuan yang

diperoleh selama kuliah dan berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran berbagai pihak sangat diharapkan demi perbaikan kedepannya. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Penulis

ABSTRAK

Pada era digital ini, teknologi berkembang pesat sehingga meningkatkan penggunaan smartphone di kalangan masyarakat terutama generasi z. Dengan adanya smartphone, generasi z memanfaatkannya untuk menggunakan berbagai media sosial seperti twitter, instagram dan tiktok. Tidak hanya media sosial, generasi z juga memanfaatkan smartphone untuk penggunaan *mobile banking* baik yang konvensional maupun syariah. Salah satu *mobile banking* syariah adalah BSI Mobile. Generasi z juga dapat menggunakan media sosial untuk mencari informasi mengenai BSI Mobile. Salah satu media sosial yang digunakan generasi z untuk mencari informasi mengenai keuangan, perbankan dan sektor ekonomi adalah media sosial Twitter. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah secara parsial maupun simultan variabel fitur, efektivitas dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan generasi z di media sosial twitter dalam menggunakan BSI Mobile. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fitur dan efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan generasi z menggunakan BSI Mobile. Namun secara parsial variabel keamanan tidak berpengaruh. Adapun secara simultan ketiga variabel yaitu fitur, efektivitas, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan generasi z menggunakan BSI Mobile.

Kata Kunci: *Fitur, Efektivitas, Keamanan, Kepuasan*

ABSTRACT

In today's digital era, technology is developing rapidly, increasing smartphone use, especially among Generation Z. With smartphones, Generation Z uses social media such as Twitter, Instagram and TikTok. Generation Z uses smartphones not only for social media but also for conventional and Sharia mobile banking. One of the Sharia mobile banking is BSI Mobile. Generation z can also use social media to find information on BSI Mobile. One social media platform Generation Z uses to find information on finances, banking, and the economic sector is Twitter. The present study aims to analyze whether feature, effectiveness and security had partial and simultaneous effects on the satisfaction of Generation Z on Twitter using BSI Mobile. The research method was quantitative, and descriptive statistical analysis was used with multiple linear regression analysis. The primary data was collected from the questionnaire and distributed to 100 respondents. The sampling technique was the purposive sampling technique. The research showed that features and effectiveness partially affected Generation Z's satisfaction with BSI Mobile. However, security had no partial effect. Simultaneously, features, effectiveness, and security affected Generation Z's satisfaction in using BSI Mobile.

Keywords: *Feature, Effectiveness, Security, Satisfaction, Islamic Banking, Twitter.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	Ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karōmah al-aulyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

اَ	Fatḥah	ditulis	A
فعل		ditulis	fa'ala
اِ	kasrah	ditulis	i
ذکر	ḍammah	ditulis	zūkira
اُ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yāzhabu

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	ā
		ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis	ā
		ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	i
		ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	ū
		ditulis	furūḍ

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	Ai
		ditulis	bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	au
		ditulis	qaul

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā'
الشمس	ditulis	al-Syam

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	ḡawi al-furūd
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vii
MOTTO	viii
 HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
 KATA PENGANTAR.....	xi
 ABSTRAK.....	xiii
 ABSTRACT	xiv
 PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xv
 DAFTAR ISI.....	xix
 DAFTAR TABEL.....	xxii
 DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
 DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	20
E. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori.....	23
1. Bank Syariah.....	23
2. Mobile Banking.....	24
3. Fitur.....	26
4. Efektivitas	28
5. Keamanan	31
6. Kepuasan Nasabah.....	33
7. Generasi Z.....	37
8. Twitter.....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
D. Definisi Variabel dan Operasional Penelitian	53
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
G. Teknis Analisis Data.....	57
H. Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	62
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia	62
3. BSI Mobile	63
B. Analisis Data	64
1. Analisis Statistik Deskriptif	64
2. Statistik Deskriptif.....	68
3. Uji Validitas	73
4. Uji Reliabilitas.....	76
5. Uji Asumsi Klasik	77
6. Analisis Regresi Linier Berganda	79
7. Hasil Pengujian Hipotesis	80
8. Koefisien Determinasi.....	83
C. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Skala Likert	56
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2 Usia Responden.....	65
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	65
Tabel 4.4 Pengguna BSI Mobile	66
Tabel 4.5 Lama Penggunaan BSI Mobile	66
Tabel 4.6 Pengguna Twitter	67
Tabel 4.7 Followers akun Twitter BSI.....	67
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Variabel Fitur.....	68
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Variabel Efektivitas	70
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Variabel Keamanan.....	71
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Fitur (X1)	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Efektivitas (X2).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Keamanan (X3).....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.17 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji T (Pengujian Parsial)	81
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia	2
Gambar 1.2	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 1.3	Data Penduduk Indonesia Berdasarkan Umur	4
Gambar 1.4	Data Sosial Media Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2024	5
Gambar 1.5	Jumlah Pengguna Twitter di Dunia 2023	7
Gambar 1.6	Pengguna Twitter Berdasarkan Usia 2024.....	8
Gambar 1.7	Twitter Banyak Digunakan untuk Membaca Berita Terbaru.....	9
Gambar 1.8	Proporsi pengguna twitter yang membaca berita berdasarkan konteks yang paling diminati 2023	10
Gambar 1.9	Bank Syariah yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023 ..	12
Gambar 1.10	Pengguna BSI Mobile 2021 - 2024	14
Gambar 2.1	Fitur Layanan e-payment BSI Mobile	27
Gambar 2.2	Keluhan pengguna Twitter.....	39
Gambar 2.3	Keluhan Terhadap BSI dan Respon BSI.....	40
Gambar 2.4	Menfess beserta Reply-an di Twitter terkait Perbankan.....	40
Gambar 2.5	Kerangka Berpikir.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner	101
Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	113
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	117
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Berganda	119
Lampiran 8. Hasil Uji T	119
Lampiran 9. Hasil Uji F.....	120
Lampiran 10. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	120
Lampiran 11. Tampilan Fitur BSI Mobile	121
Lampiran 12. Keluhan nasabah generasi z di media sosial twitter	122
Lampiran 13. Keluhan Beserta Respon BSI	123