

Analisis Inovasi Teknologi dan Sistem Keamanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Salsabilla Izzati¹, Femei Purnamasari², Anggun Okta Fitri³

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Bandar Lampung, Lampung,
salsabillaizzati1705@gmail.com, femeipurnamasari@radenintan.ac.id,
anggunoktafitri@radenintan.ac.id

ABSTRACT.

This study is motivated by the importance of technological innovation and security systems in enhancing customer trust in Islamic mobile banking services. The objective of this study is to analyze the effects of technological innovation and security systems on customer trust, with customer satisfaction serving as a mediating variable among Islamic mobile banking users in Bandar Lampung City. This study employed a quantitative approach using an associative research method. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed through Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The findings indicate that technological innovation has a significant positive effect on both customer trust and customer satisfaction. Meanwhile, security systems have a significant positive effect on customer trust but do not have a significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction is also found to have a significant positive effect on customer trust. Furthermore, customer satisfaction does not mediate the relationship between technological innovation and customer trust, but it does mediate the relationship between security systems and customer trust. Based on these findings, it can be concluded that improving customer trust in Islamic mobile banking services requires continuous technological innovation, stronger security systems, and enhanced customer satisfaction.

Keywords: *technological innovation, security systems, customer satisfaction, customer trust, Islamic mobile banking.*

ABSTRAK.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan pentingnya inovasi teknologi dan sistem keamanan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* bank syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh inovasi teknologi dan sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuisioner dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah, sedangkan sistem keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh inovasi teknologi terhadap

kepercayaan nasabah, tetapi mampu memediasi pengaruh sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepercayaan nasabah pada mobile banking bank syariah perlu didukung oleh pengembangan inovasi teknologi, penguatan sistem keamanan, dan peningkatan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : inovasi teknologi, sistem keamanan, kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah, mobile banking syariah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola layanan perbankan secara signifikan, termasuk pada perkembangan syariah. *Mobile Banking* menjadi salah satu bentuk transformasi layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, fleksibel, dan efisien melalui perangkat seluler (A'yun & Dwi APRilia Putri, 2022). Dalam konteks bank syariah, layanan ini tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari upaya menjaga relevansi lembaga keuangan terhadap kebutuhan nasabah yang semakin terbiasa dengan layanan berbasis digital.

Keberhasilan penggunaan *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem yang digunakan. Kepercayaan menjadi penting karena transaksi digital selalu berkaitan dengan Risiko penyalahgunaan data, gangguan sistem dan ancaman kejahatan siber (Dian Antasari et al., 2025). Karena itu, bank syariah perlu memastikan bahwa layanan digital yang ditawarkan mampu memberikan rasa aman, nyaman dan menyenangkan bagi pengguna agar mereka mau menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepercayaan nasabah adalah inovasi teknologi. Inovasi dalam mobile banking dapat dilihat dari pengembangan fitur transaksi, pembaruan antarmuka, integrasi dengan layanan digital lain dan peningkatan kecepatan akses aplikasi (Ramadhan & Ahmar, 2025). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan digital yang inovatif cenderung meningkatkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sehingga mendorong keyakinan nasabah untuk mempercayai layanan tersebut. Temuan lain juga menunjukkan bahwa bank syariah yang mampu menghadirkan fitur digital yang lebih intuitif dan adaptif akan lebih mudah memperoleh respon positif dari penggunanya (Pramana & Suryani, 2024).

Selain inovasi, sistem keamanan juga menjadi determinan utama dalam membangun kepercayaan. Sistem keamanan pada *mobile banking* mencakup autentikasi berlapis, enkripsi data, OTP, perlindungan privasi dan deteksi aktivitas yang mencurigakan (Faizi & Wardah, 2025). Berbagai studi menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang baik mampu meningkatkan rasa aman nasabah dan memperkuat keyakinan mereka dalam menggunakan layanan digital. Namun, terdapat pula penelitian yang memperlihatkan hasil berbeda, yakni keamanan belum tentu langsung meningkatkan kepuasan bila pengguna masih menganggap sistem belum stabil atau belum sepenuhnya andal (Judijanto et al., 2024). Hal ini

menunjukkan bahwa hubungan keamanan dengan kepercayaan maupun kepuasan perlu diuji kembali dalam konteks yang berbeda.

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel intervening karena kepuasan dapat menjelaskan bagaimana inovasi teknologi dan sistem keamanan akhirnya membentuk kepercayaan. Kepuasan muncul ketika pengalaman actual pengguna sesuai atau melebihi harapan mereka terhadap layanan *mobile banking*. Jika aplikasi mudah digunakan, cepat, aman dan stabil maka pengguna cenderung merasa puas dan kepuasan ini dapat menjadi dasar terbentuknya kepercayaan terhadap bank syariah (Fianto et al., 2021). Dengan demikian, kepuasan tidak hanya menjadi hasil akhir pengalaman menggunakan layanan, tetapi juga mekanisme psikologis yang memperkuat hubungan antara kualitas digital dan kepercayaan.

Kajian terdahulu menunjukkan *mobile banking* syariah telah banyak diteliti dari sisi adopsi, kepuasan, keamanan dan kepercayaan (Angelina, 2022). Penelitian pada layanan bank syariah menunjukkan bahwa keamanan, desain dan sistem aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Muzdalipah & Mahmudi, 2023). Studi lain menemukan bahwa fitur keamanan biometric, jaminan dan kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* syariah. Di sisi lain, penelitian internasional dan kajian digital banking juga menegaskan bahwa aksesibilitas digital, transparansi, keamanan dan inovasi produk dapat memperkuat kepercayaan dan keterlibatan nasabah. Meski demikian, sebagai hasil penelitian menunjukkan ketidakkonsistenan, sehingga masih terbuka ruang untuk pengujian yang lebih spesifik pada konteks lokal (Muttaqien et al., 2026).

Berdasarkan telaah tersebut, terlihat adanya gap penelitian. Pertama, belum banyak studi yang secara simultan menguji pengaruh inovasi teknologi dan sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening dalam satu model analisis (Dian Antasari et al., 2025). Kedua, penelitian yang secara spesifik memfokuskan pada pengguna *mobile banking* bank syariah di Kota Bandar Lampung masih terbatas (Yarmati et al., 2025). Ketiga, hasil-hasil penelitian sebelumnya belum sepenuhnya konsisten, sehingga pengujian ulang pada konteks yang berbeda diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih kuat dan kontekstual (Muttaqien et al., 2026).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dirincikan untuk menjawab beberapa poin mendasar, yaitu: (1) bagaimana pengaruh inovasi teknologi terhadap kepercayaan nasabah, (2) bagaimana pengaruh sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah, (3) bagaimana pengaruh inovasi teknologi terhadap kepuasan nasabah, (4) bagaimana pengaruh sistem keamanan terhadap kepuasan nasabah, (5) bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah, (6) bagaimana kepuasan nasabah memediasi pengaruh inovasi teknologi terhadap kepercayaan nasabah, serta (7) bagaimana kepuasan nasabah memediasi pengaruh sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah pengguna *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang dipilih, dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data mengenai indikator-indikator yang berkaitan dengan variabel penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dan hasilnya dipaparkan secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel.

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandar Lampung dengan mengambil objek penelitian pengguna mobile banking yang berada pada rentang usia 17–45 tahun. populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *mobile banking* yang menetap di Kota Bandar Lampung dan berada pada rentang usia 17–45 tahun. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Kuesioner disebarikan secara daring melalui Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria tersebut, dan seluruh 100 data yang terkumpul dinyatakan valid serta digunakan untuk diproses pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Outer Model (Uji Instrumen)

Analisis outer model secara umum bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas pernyataan variabel penelitian. Analisis dilakukan dengan: (1) *Convergent Validity* yang dilihat dari *Outer Loading*, (2) *Discriminant Validity* yang dilihat dari *Cross Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*, (3) *Composite Reliability* dan (4) *Cronbach's Alpha*.

Convergent Validity

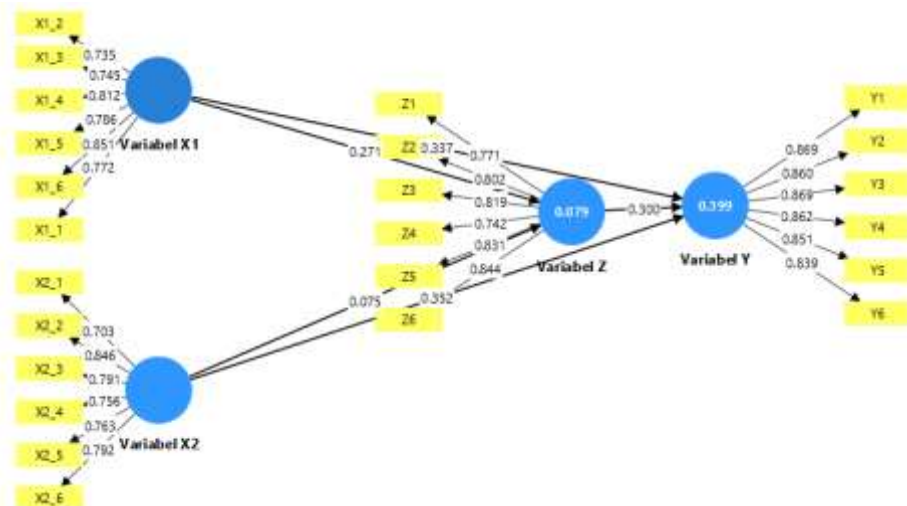
Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Menurut (Ghozali, 2021) indikator individual dengan nilai korelasi di atas 0,7 dianggap reliabel. Namun dalam studi kenaikan skala, nilai loading factor 0,5 hingga 0,6 masih dapat diterima, validitas konvergen dapat terpenuhi pada saat setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0,5. Hasil *Convergent Validity* :

Tabel 1 Outer Loading Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Inovasi Teknologi (X1)	X1.1	0.772	Valid
	X1.2	0.735	
	X1.3	0.745	
	X1.4	0.812	

Sistem Keamanan (X2)	X1.5	0.786	Valid
	X1.6	0.851	
	X2.1	0.703	
	X2.2	0.846	
	X2.3	0.791	
	X2.4	0.756	
Kepercayaan (Y)	X2.5	0.763	Valid
	X2.6	0.792	
	Y1	0.869	
	Y2	0.860	
	Y3	0.869	
	Y4	0.862	
Kepuasan Nasabah (Z)	Y5	0.851	Valid
	Y6	0.839	
	Z1	0.771	
	Z2	0.802	
	Z3	0.819	
	Z4	0.742	
	Z5	0.831	
	Z6	0.844	

Sumber : Data diolah menggunakan SmartPLS 4.0, 2026



Gambar 1: Hasil *Convergent Validity Outer Loading*

Data pada tabel menunjukkan bahwa nilai *outer loading* untuk seluruh indikator pada variabel Inovasi Teknologi, Sistem Keamanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dinyatakan valid karena seluruhnya memiliki nilai *outer loading* > 0,7.

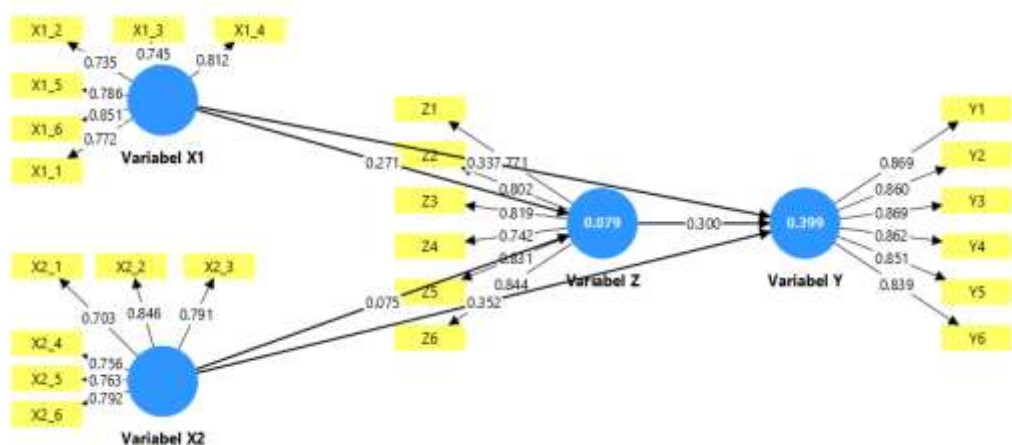
Discriminant Validity

Uji *discriminant validity* ini menggunakan nilai *cross loading*. Indikator dapat dinyatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya. Nilai *cross loading* masing-masing konstruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada konstruk lainnya. Nilai *cross loading* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7.

Tabel 2 Nilai Cross Loading

Indikator	Variabel			
	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.722	0.019	0.404	0.274
X1.2	0.735	0.089	0.195	0.177
X1.3	0.745	0.035	0.338	0.225
X1.4	0.812	0.008	0.307	0.217
X1.5	0.786	0.052	0.270	0.055
X1.6	0.851	0.034	0.370	0.244
X2.1	0.152	0.703	0.197	0.037
X2.2	0.048	0.846	0.341	0.148
X2.3	0.024	0.791	0.323	0.048
X2.4	0.044	0.756	0.220	0.070
X2.5	0.092	0.763	0.304	0.039
X2.6	0.020	0.792	0.316	0.064
Y1	0.364	0.337	0.869	0.336
Y2	0.462	0.280	0.860	0.337
Y3	0.255	0.393	0.869	0.368
Y4	0.286	0.256	0.862	0.353
Y5	0.375	0.333	0.851	0.357
Y6	0.393	0.326	0.839	0.398
Z1	0.231	0.130	0.322	0.771
Z2	0.179	0.034	0.324	0.802
Z3	0.246	0.101	0.383	0.819
Z4	0.243	0.266	0.336	0.742
Z5	0.167	0.060	0.299	0.831
Z6	0.221	0.027	0.331	0.844

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026



Gambar 2: Hasil Discriminant Validity

Berdasarkan pengolahan data, diketahui bahwa masing-masing indikator setiap variabel penelitian memiliki nilai cross loading terbesar. Maka dapat dilihat berdasarkan indikator yang membentuk variabel tersebut dan dapat dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya. Berikut hasil analisis menggunakan smartPLS 4.0.

Nilai *cross loading* pada indikator Inovasi Teknologi (X1) terhadap variabel latennya lebih besar dari nilai *cross loading* variabel laten yang lain karena berkisar antara 0722 – 0851 dengan demikian seluruh indikator variabel Inovasi Teknologi (X1) dinyatakan valid.

- 1) Nilai *cross loading* pada indikator Keamanan Sistem (X2) terhadap variabel latennya lebih besar dari nilai *cross loading* variabel laten yang lain karena berkisar antara 0703 – 0846 dengan demikian seluruh indikator variabel Keamanan Sistem (X2) dinyatakan valid.
- 2) Nilai *cross loading* pada indikator Kepercayaan (Y) terhadap variabel latennya lebih besar dari nilai *cross loading* variabel laten yang lain karena berkisar antara 0839 – 0869 dengan demikian seluruh indikator variabel Kepercayaan (Y) dinyatakan valid.
- 3) Nilai *cross loading* pada indikator Kepuasan Nasabah (Z) terhadap variabel latennya lebih besar dari nilai *cross loading* variabel laten yang lain karena berkisar antara 0742 – 0844 dengan demikian seluruh indikator variabel Kepuasan Nasabah (Z) dinyatakan valid.

Selain mengamati nilai *cross loading*, *discriminant validity* dan *reliability* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *Average Variant Extracted* (AVE). *Average Variant Extracted* (AVE) digunakan untuk setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka model tersebut dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik (Ghozali, 2021:69). Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan kontrak lainnya ($AVE > 0,5$) maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Composite Reliability

Pada tabel 1.3 juga menyajikan nilai *Composite reliability* yaitu bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,7. Reliabilitas menggunakan *composite reliability* dapat diperkuat dengan menggunakan uji *cronbach's alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *cronbach's alpha* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,7. Hasil nilai AVE, *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada :

Nilai Average Variant Extracted (AVE), Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	*AVE	**Composite Reliability (rho_a)	**Cronbach's Alpha
Inovasi Teknologi (X1)	0.615	0.905	0.876
Sistem Keamanan (X2)	0.603	0.901	0.869
Kepercayaan (Y)	0.737	0.944	0.929
Kepuasan Nasabah (Z)	0.644	0.915	0.889

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

* Variabel X1 Cronbach alpha >0.60 (0.876) dan Composite reliability >0.70 (0.905)

* Variabel X2 Cronbach alpha >0.60 (0.869) dan Composite reliability >0.70 (0.901)

* Variabel Y Cronbach alpha >0.60 (0.929) dan Composite reliability >0.70 (0.944)

* Variabel Z Cronbach alpha >0.60 (0.889) dan Composite reliability >0.70 (0.915)

Maka semua variabel dinyatakan lolos uji coba Convergent Validity, Discriminant Validity dan Reliability.

Evaluasi Inner Model (Uji Hipotesis & Model)

Inner model atau uji model struktural dilakukan untuk melihat pengaruh langsung antar variabel. Evaluasi inner model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square dan F-square untuk setiap variabel laten dependen.

R-square

Coefficient Determination (R-square) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai R-square berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Model ini digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R-square 0,67 diartikan baik, 0,33 diartikan moderat atau medium, dan 0,19 diartikan lemah. Hasil nilai R-square dari pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 4.0

Tabel 3 Nilai R-square

Variabel	R-square	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Z)	0.073	Lemah
Kepercayaan Nasabah (Y)	0.399	Moderate

Sumber: Data Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 1.4, diperoleh nilai R^2 (*R-square*) untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z) adalah sebesar 0,073. Hal ini menjelaskan bahwa variabilitas variabel Kepuasan Nasabah (Z) yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen Inovasi Teknologi (X1) dan Sistem Keamanan (X2) adalah sebesar 7,3%, sedangkan sisanya sebesar 92,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai R^2 sebesar 0,073 menunjukkan bahwa model pengaruh terhadap kepuasan nasabah tergolong Lemah karena berada di bawah ambang batas 0,19.
- 2) Nilai R^2 untuk variabel Kepercayaan Nasabah (Y) adalah sebesar 0,399. Hasil tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya pengaruh gabungan dari Inovasi Teknologi (X1), Sistem Keamanan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Z) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y) adalah sebesar 39,9%. Sedangkan sisanya sebesar 60,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Dalam penelitian ini, nilai R^2 sebesar 0,399 menunjukkan bahwa model memiliki ukuran pengaruh yang Moderate (Sedang) karena berada di atas ambang batas 0,33.

F-square

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2018). *F2 effect size* (*f-square*) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Sebuah variabel independen dikatakan memiliki tingkat substantive. Nilai f^2 0.02 menunjukkan bahwa model lemah, nilai f^2 0.15 menunjukkan bahwa model moderat, nilai f^2 0.35 menunjukkan bahwa model kuat. Pengolahan data yang dilakukan dengan SmartPLS 4.0, diperoleh nilai F-square sebagai berikut:

Tabel 4 Nilai F-square

Variabel	Kepuasan Nasabah (Z)	Keterangan	Kepercayaan Nasabah (Y)	Keterangan
Inovasi Teknologi (X1)	0.079	Lemah	0,175	Moderate (Sedang)
Sistem Keamanan (X2)	0.006	Tidak Ada Efek	0,205	Moderate (Sedang)

Kepuasan Nasabah (Z)	-	-	0,138	Moderate (Sedang)
----------------------	---	---	-------	-------------------

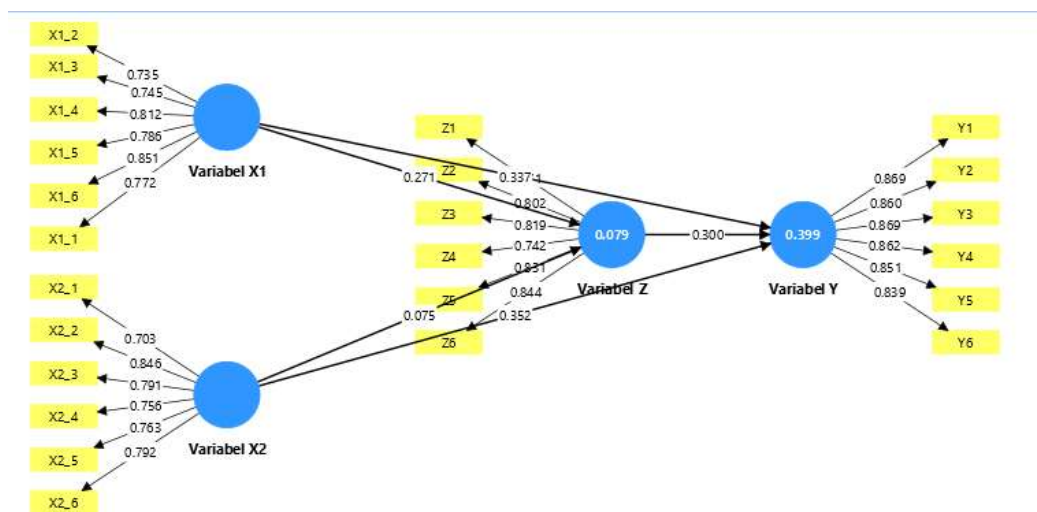
Sumber: Data Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 1.5, diperoleh nilai f^2 (F-square) untuk menilai dampak relative dari variabel eksogen terhadap variabel endogen sebagai berikut:

- 1) Pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z):
 - a) Nilai F-square pada variabel Inovasi Teknologi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Z) adalah sebesar 0.079, yang menunjukkan tingkat substantif Lemah.
 - b) Nilai F-square pada variabel Sistem Keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Z) adalah sebesar 0.006, yang menunjukkan bahwa variabel ini Tidak memiliki efek structural karena nilainya berada di bawah ambang batas minimal 0,02.
- 2) Pengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah (Y)
 - a) Nilai f^2 pada variabel Inovasi dan Teknologi (X1) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y) adalah sebesar 0,175, yang menunjukkan tingkat substantif Moderate (sedang).
 - b) Nilai f^2 pada variabel Sistem Keamanan (X2) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y) adalah sebesar 0,205, yang menunjukkan tingkat substantif moderate (sedang).
 - c) Nilai f^2 pada variabel Kepuasan Nasabah (Z) terhadap kepercayaan nasabah (Y) adalah sebesar 0,138, yang menunjukkan moderate (sedang)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient) dan *Specific Indirect Effect* dalam perhitungan SmartPLS 4.0 melalui prosedur bootstrapping. Koefisien jalur (Path Coefficient) digunakan untuk menetapkan kekuatan hubungan langsung antar 2 variabel. Sedangkan *Specific Indirect Effect* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel moderasi. Gambar menyajikan model pengujian hubungan antar variabel penelitian.



Gambar 3: Model Struktural

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan akan digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat T-statistics dan nilai P-value pada SmartPLS 4.0.

Path Coefficient

Menurut Menurut Hair et al. (2019: 781-782) koefisien jalur (path coefficient) menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan di antara konstruk. Koefisien jalur memiliki nilai standar kira-kira antara -1 dan +1. Koefisien jalur yang mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat. Koefisien jalur yang mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat. Semakin dekat koefisien yang diperkirakan ke 0, semakin lemah hubungan atau tidak ada. *Path Coefficients* merupakan evaluasi untuk mengetahui kekuatan efek atau pengaruh langsung (Direct Effect atau DE) variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan metode Bootstrapping. Hipotesis penelitian ini dapat dinyatakan diterima apabila nilai T-statistics > 1,96 (tingkat signifikansi 5%) atau nilai p-value < 0,05.

Tabel 5 Path Coefficient

Hubungan Antar Variabel	Path Coefficient	T-Statistics	P-Value	Keterangan
Inovasi Teknologi → Kepercayaan Nasabah	0.337	4.320	0.000	Signifikan (H1 Diterima)
Sistem Keamanan → Kepercayaan Nasabah	0.352	4.619	0.000	Signifikan (H2 Diterima)

Inovasi Teknologi → Kepuasan Nasabah	0.271	3.280	0.000	Signifikan (H3 Diterima)
Sistem Keamanan → Kepuasan Nasabah	0.075	0.770	0.441	Tidak Signifikan (H4 Ditolak)
Kepuasan Nasabah → Kepercayaan Nasabah	0.300	4.409	0.000	Signifikan (H5 Diterima)
Inovasi Teknologi → Kepuasan Nasabah → Kepercayaan Nasabah	0.027	0.763	0.446	Tidak Signifikan (H6 Ditolak)
Sistem Keamanan → Kepuasan Nasabah → Kepercayaan Nasabah	0.091	2.657	0.008	Signifikan (H7 Diterima)

Sumber: Data Diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026.

Pengaruh variabel Inovasi Teknologi terhadap Kepercayaan Nasabah

Path coefficient antara variabel Inovasi Teknologi dan Kepercayaan Nasabah bernilai 0,337 dengan nilai T-statistics sebesar $4,320 > 1,96$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan P-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, sehingga **Hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima**.

Pengaruh variabel Sistem Keamanan terhadap Kepercayaan Nasabah

Path coefficient antara variabel Sistem Keamanan dan Kepercayaan Nasabah bernilai 0,352 dengan nilai T-statistics sebesar $4,619 > 1,96$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan P-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, sehingga **Hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima**.

Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Kepuasan Nasabah

Path coefficient antara variabel Inovasi Teknologi dan Kepuasan Nasabah bernilai 0,271 dengan nilai T-statistics sebesar $3,280 > 1,96$ pada tingkat signifikansi

$\alpha = 0,05$ dan P-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga Hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Sistem Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Path coefficient antara variabel Sistem Keamanan dan Kepuasan Nasabah yang bernilai 0.075 dan dengan nilai T-statistics $0.770 < 1.96$ pada tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ dengan P-value $0.441 > 0.05$ menunjukkan bahwa Sistem Keamanan berpengaruh tidak Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hipotesis 4 dalam penelitian ini ditolak.

Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan Nasabah

Path coefficient antara variabel Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah yang bernilai 0.300 dan dengan nilai T-statistics $4.409 > 1.96$ pada tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ dengan P-value $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima.

Inovasi Teknologi dimediasi Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah

Path coefficient pada pengaruh variabel Inovasi Teknologi terhadap Kepercayaan Nasabah melalui Kepuasan Nasabah bernilai 0.027 dan nilai T-statistic $0.763 < 1.96$ serta nilai P-Value $0.446 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh tidak signifikan sebagai variabel intervening dalam hubungan Inovasi Teknologi terhadap Kepercayaan Nasabah. Hipotesis dalam penelitian ini ditolak.

Sistem Keamanan dimediasi Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah

Path coefficient pada pengaruh Sistem Keamanan terhadap Kepercayaan Nasabah melalui Kepuasan Nasabah bernilai 0.091 dan nilai T-statistic $2.657 > 1.96$ serta nilai P-Value $0.008 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan sebagai variabel intervening dalam hubungan Sistem keamanan terhadap Kepercayaan Nasabah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima.

PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan pembahasan mendalam hasil pengujian hipotesis untuk memberikan interpretasi dan praktis terhadap temuan penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah (Path Coefficient = 0,337, T-Statistics = 4,320, P-Value = 0,000). Pembaruan fitur yang konsisten dan kemudahan akses transaksi pada aplikasi mobile banking syariah sukses membangun citra

profesionalisme bank, yang secara langsung memicu rasa percaya nasabah di Kota Bandar Lampung.

Selanjutnya, sistem keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah (Path Coefficient = 0,352, T-Statistics = 4,619, P-Value = 0,000). Jaminan keamanan yang kokoh seperti enkripsi data, perlindungan PIN, dan autentikasi berlapis terbukti mampu mengeliminasi rasa cemas nasabah, sehingga secara langsung membentuk kepercayaan yang kuat terhadap bank syariah.

Pada pengujian pengaruh terhadap kepuasan nasabah, inovasi teknologi juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah (Path Coefficient = 0,271, T-Statistics = 3,280, P-Value = 0,000). Hadirnya fitur-fitur transaksi yang praktis, cepat, dan efisien memberikan pengalaman digital yang lancar, yang menjadi pemicu utama meningkatnya rasa puas nasabah saat bertransaksi.

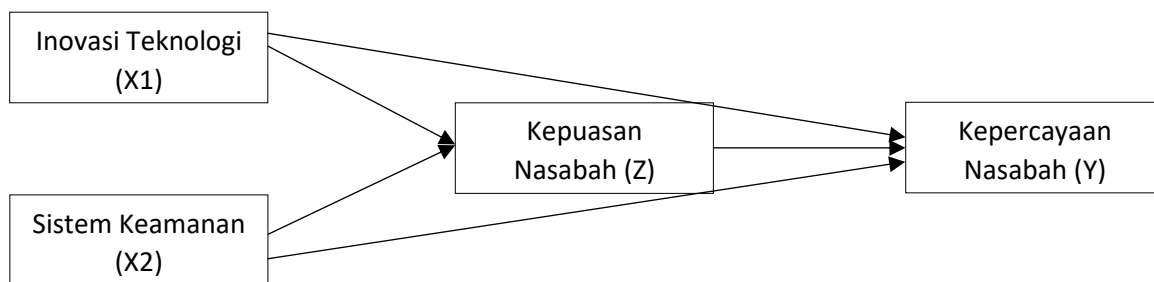
Berbeda dengan itu, sistem keamanan berpengaruh tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah (Path Coefficient = 0,075, T-Statistics = 0,770, P-Value = 0,441). Hal ini mengindikasikan bahwa fitur keamanan dipandang nasabah sebagai standar wajib (mandatory) yang mutlak ada pada setiap aplikasi perbankan. Oleh karena itu, adanya penguatan sistem keamanan tidak dinilai sebagai nilai tambahan yang langsung memicu kepuasan emosional nasabah.

Selain pengaruh langsung dari kedua variabel independen, kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah (Path Coefficient = 0,300, T-Statistics = 4,409, P-Value = 0,000). Hasil ini menegaskan bahwa ketika nasabah secara konsisten merasa puas karena ekspektasi layanannya terpenuhi, kepuasan tersebut secara bertahap akan mengkristal menjadi rasa percaya kepada kredibilitas bank syariah.

Pada pengujian peran mediasi, kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh inovasi teknologi terhadap kepercayaan nasabah (Path Coefficient = 0,027, T-Statistics = 0,763, P-Value = 0,446). Efek langsung inovasi teknologi sangat dominan; kecanggihan fitur yang dihadirkan bank syariah sudah dinilai sangat krusial, sehingga nasabah langsung menaruh kepercayaan tanpa perlu mengevaluasi kepuasan penggunaan terlebih dahulu.

Sebaliknya, kepuasan nasabah mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh tidak langsung sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah (Path Coefficient = 0,091, T-Statistics = 2,657, P-Value = 0,008). Penerapan sistem keamanan baru memerlukan rasa nyaman dan kepuasan operasional terlebih dahulu bagi nasabah agar pada akhirnya dapat dikonversi menjadi rasa percaya yang utuh.

Berikut adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan untuk mempermudah arah tujuan penelitian :



Gambar 4: Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- X1 = Variabel Inovasi Teknologi (Variabel Independen)
X2 = Variabel Sistem Keamanan (Variabel Independen)
Z = Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Intervening)
Y = Variabel Kepercayaan Nasabah (Variabel Dependen)

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, dapat ditarik tujuh poin kesimpulan sebagai berikut. Pertama, inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung. Selain itu, sistem keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung.

Selanjutnya, pada pengujian pengaruh terhadap kepuasan nasabah, inovasi teknologi terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung. Berbeda dengan itu, sistem keamanan justru menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung.

Di samping pengaruh langsung dari kedua variabel independen tersebut, kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepercayaan nasabah *mobile banking* syariah di Kota Bandar Lampung. Adapun pada pengujian peran mediasi, kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh langsung inovasi teknologi terhadap kepercayaan nasabah. Sebaliknya, kepuasan nasabah terbukti mampu memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung sistem keamanan terhadap kepercayaan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, I., & Dwi APRilia Putri, Si. (2022). Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia. *JIB: Jurnal Perbankan Syariah*, 02(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.51675/jib.v2i1.365>
- Angelina, T. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia. *Jurnal*

Ekonomi Islma Al-Sharf, 3(2), 127–141.

- Dian Antasari, N., Zulhamdani, Basri, A., & Salma Dewi, T. (2025). Rebuilding Public Trust in Islamic Banking Through the Utilization of Technology : Conceptual Review and Strategies. *Jurnal Tech-e Technology Electronic*, 9(1), 16–24. <https://doi.org/10.31253/te.v9i1.3231>
- Faizi, & Wardah, S. (2025). Assessing Disability Empowerment Initiatives : A Case Study of the Difabis Program in Jakarta. *Perbanas Journal of Islamic Economis & Business*, 6(1), 13–22.
- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking service quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Judijanto, L., Destiana, R., Sudarmanto, E., Ayu, I., Suprapti, P., & Harsono, I. (2024). Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial , Kepercayaan Nasabah , dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital. *Jurnal Akuntansi Keuangan West Science*, 3(01), 20–28.
- Muttaqien, M. K., Mas, T., & Syaifullah, H. (2026). Building Consumer Perception and Satisfaction Through Sharia Compliance and Security of Sharia Digital Banking. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 8(1), 1277–1286.
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah : Pengguna BSI Mobile Banking di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta. *Jurnal Stiem*, 12(1), 12–21.
- Pramana, A. M., & Suryani, E. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Digital Banking Di Indonesia Menggunakan Model Utaut2. *Indonesia Journal Information System*, 7(1), 31–40.
- Ramadhan, S., & Ahmar, N. (2025). Open Access Transformasi Digital di Sektor Perbankan : Sebuah Kajian Faktor-faktor Kunci melalui Systematic Literature Review. *Journal of Public Auditing and Financial Management*, 5(1), 11–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.36407/jpafm.v5i1.1216>
- Yarmati, V., Wissalam Bustami, A., & Muhammad Ardo, A. (2025). Islamic Banking Innovation and Customer Satisfaction : A Case Study of Indonesia and Nigeria. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 92–94.