

202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

**PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI KEUANGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KREDIT DI BANK BJB KCP SIDOARJO**

*Disusun dan Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gerlar
Sarjana Akuntansi (S.Ak) Satra-1*



Disusun Oleh:

Rindu Wahyuni Habibilla

202210170311145

Dosen Pembimbing:

Masiyah Kholmi, Dr., MM., Ak., CA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2026

202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

SKRIPSI

**PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI KEUANGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT
DI BANK BJB KCP SIDOARJO**

Oleh :

Rindu Wahyuni Habibilla

202210170311145

Diterima dan disetujui
pada tanggal 17 April 2026

Pembimbing I,



Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Gina Harventy SE, M.Si, Ak., CA., CSRS

202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT DI BANK BJB KCP SIDOARJO

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rindu Wahyuni Habibilla

NIM : 202210170311145

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 17 April 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

Penguji I : Drs. Setu Setyawan, M.M.

Penguji II : Achmad Syaiful Hidayat A., S.E., M.Sc., Ak.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Ketua Program Studi,

Gina Harventy SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rindu Wahyuni Habibilla

NIM : 202210170311145

Program Studi : Akuntansi

Surel : rinduwahyuni05@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 4 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Rindu Wahyuni Habibilla

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi informasi keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert kepada 66 nasabah kredit. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi keuangan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit. Hal ini diduga dipengaruhi oleh rendahnya literasi keuangan nasabah serta kecenderungan nasabah yang lebih memprioritaskan hasil akhir, seperti pencairan kredit, dibandingkan proses pelayanan atau informasi yang diberikan. Sebaliknya, variabel kepercayaan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah, terutama terkait aspek keamanan, integritas, dan kredibilitas bank.

Kata Kunci: Bank BJB KCP Sidoarjo, kepercayaan, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, transparansi informasi keuangan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of financial information transparency, service quality, and trust on customer satisfaction in credit customers at Bank BJB KCP Sidoarjo. The study uses a quantitative approach with a causal associative design. The data used are primary data collected through a Likert scale questionnaire from 66 credit customers and analyzed using the Partial Least Squares (PLS). The results show that financial information transparency and service quality do not have a significant effect on credit customer satisfaction. This may be caused by the low level of financial literacy among customers and their tendency to focus more on final outcomes, such as loan disbursement, rather than the service process or provided information. In contrast, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. This finding indicates that trust is the main factor in shaping customer satisfaction, especially in terms of security, integrity, and bank credibility.

Keywords: Bank BJB KCP Sidoarjo, Customer Satisfaction, Financial Information Transparency, Service Quality, Trust

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan karunia-Nya. Berkat izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Transparansi Informasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di Bank BJB KCP Sidoarjo”. Penyusunan skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, bantuan, serta do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Ibu Masiyah Kholmi, Dr., MM., Ak., CA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, dan masukan selama proses penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Achmad Yani dan Ibu Wahyu Wati, selaku orang tua penulis, atas do’a, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan selama proses penelitian tugas akhir ini.
3. Ibu Anggun Pratiwi selaku *account officer konsumen & ritel* Bank BJB KCP Sidoarjo, atas bantuan data yang dibutuhkan pada penulisan skripsi ini.
4. Teman-teman tercinta Liza, Fera, Amel, Luna, Nanda, Shinta, dan Naira yang selalu memberikan support dan hiburan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang sifatnya membangun, sehingga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya yang tertarik pada topik yang dibahas.

Malang. 20 April 2026

Rindu Wahyuni Habibilla

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN/KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Pustaka	10
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
2.4 Kerangka Konseptual	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	16
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.2 Analisis Data dan Uji Hipotesis	26
4.3 Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Implikasi Penelitian	43
5.3 Keterbatasan Penelitian	44

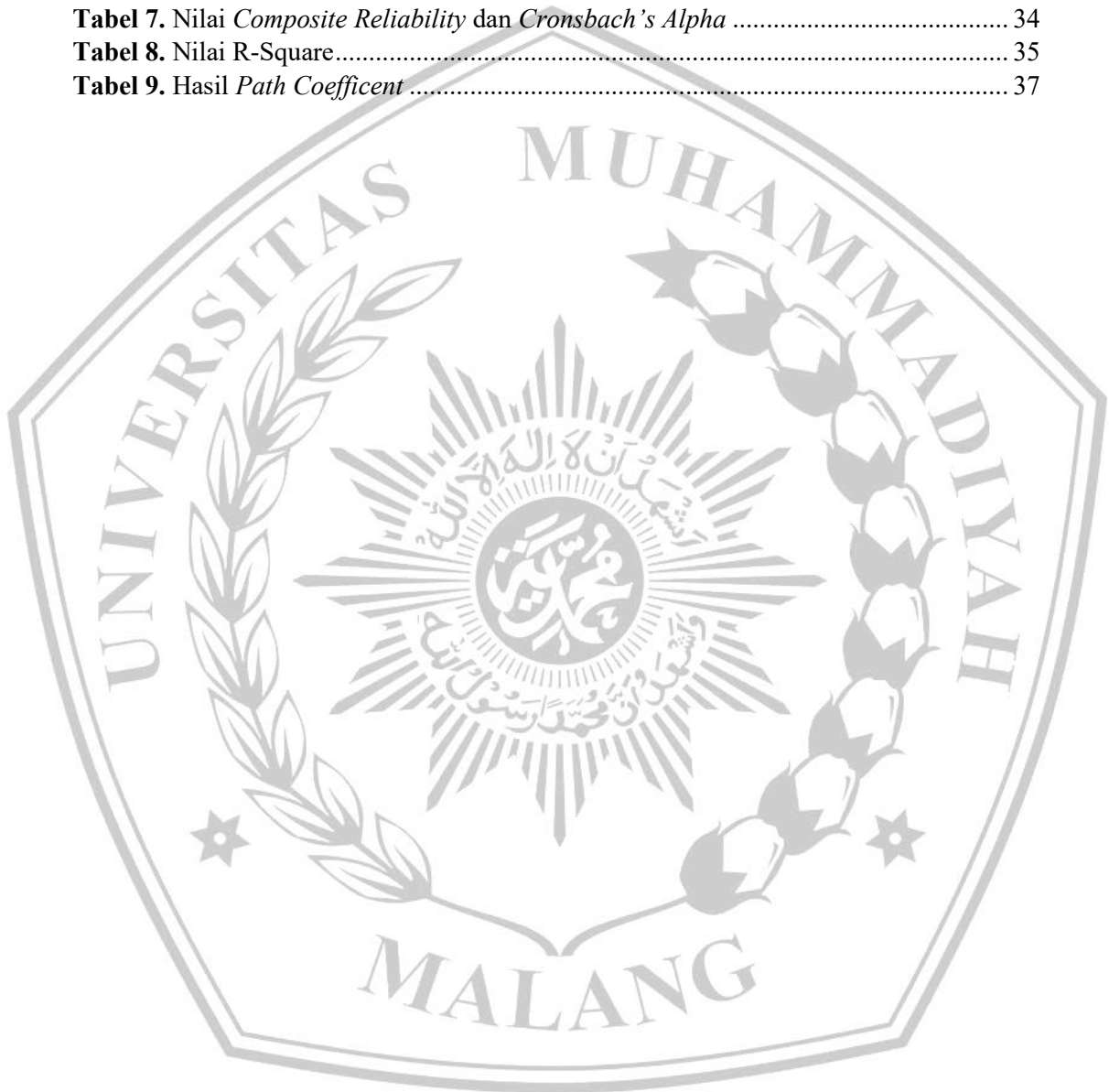
202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

5.4	Saran.....	44
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Variabel	18
Tabel 2. Identitas Responden	25
Tabel 3. Hasil <i>Cross Loading</i>	30
Tabel 4. Outer Loading	31
Tabel 5. Outer Loading	32
Tabel 6. AVE.....	34
Tabel 7. Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronsbach's Alpha</i>	34
Tabel 8. Nilai R-Square.....	35
Tabel 9. Hasil <i>Path Coefficient</i>	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil <i>Outer Loading</i> tahap 1	28
Gambar 2. Hasil <i>Outer Loading</i> tahap 2	29
Gambar 3. Hasil <i>Pengujian Bootstrapping</i>	37



202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Isaac & Michael menurut Sugiyono 2024	51
Lampiran 2. Data Penelitian	52



DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, T., Gustina, G., & Yuanita, I (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok. *Jurnal Bisnis Kompetitif* 1.3 (2022): 259-269.
- Alam, S., et al. (2022). "Service quality towards banking customer satisfaction and loyalty PT. bank Mandiri." *Jurnal Manajemen* 26(3): 385-406.
- Amar, K., et al. (2024). "Measuring bank service quality and recommendations for improvement: A case of Indonesia." *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies* 7(2): 499-508.
- Amarna, A., et al. (2025). "The Impact of Financial Transparency on the Quality of Financial and Banking Services." *An-Najah University Journal for Law and Economics* 1(2): None-None.
- Atika, M., et al. (2025). "Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Dinar Kramat Insani Muamalat Pusat." *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 8(2): 1330-1346.
- Hair, J. F., Hult, G. t. m., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed). Sage Publications.
- Ivantan, I., Ariyanto, a., & Purwanti, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).
- Jafri, J. A., et al. (2024). "A systematic literature review of the role of trust and security on Fintech adoption in banking." *Heliyon* 10(1).
- Kristanto, G. B. and F. Istiningrum (2025). "Persepsi Konsumen terhadap Transparansi Biaya Perbankan dan Pengaruhnya terhadap Pengelolaan

Risiko Keuangan Bank." Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan 6(1): 26-39.

Kurnia, S. A, Adhilla, F., & Purwoko, P. (2026). The Model E-SerQual Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Layanan BCA Mobile Basnkjing. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Bussiness*, 4(4), 2104-2110.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.

Lubis, V. K (2026). Strategi Pemasaran Syariah Dalam Membangun Loyalitas Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 404-415.

NAGARI, P. B. (2022). "JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN."

Nasution, K. A., & Wahyunii, S. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadiklan Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima, Medan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*. 8(3).

Pahutar, I., et al. (2023). "Analisis Tingkat Pengetahuan Konsumen dan Label Halal terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian." REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer 7(2): 1108-1118.

Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 193-205.

Ramadhan, F., et al. (2021). "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung." JANE-Jurnal Administrasi Negara 12(2): 58-63.

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). *SmartPLS 3*. SmartPLS GmbH.

- Saputra, I. G.O. (2022). Kualitas pelayanan customer service kepada nasabah di bank perkreditan rakyat parasari lukluk badung. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(2), 279-285.
- Saroso, D. S. and Y. B. Santosa (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumer." *Innobiz: Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Keuangan* 1(1): 77-86.
- Setiawan, I. P. A., et al. (2025). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemediasi." *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 5(2): 230-239.
- Sugiyono, D. (2013). "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D."
- Syahroni, M. I. (2022). "Prosedur penelitian kuantitatif." *EJurnal Al Musthafa* 2(3): 43-56.
- Tajik, Omid & Golzar, Jawad & Noor, Shagofah. (2024). Purposive Sampling. 2. 1-9. 10.22034/ijels.2025.490681.1029.
- Tedjokusumo, C. and W. R. Murhadi (2023). "Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: a case study of Bank Central Asia." *Jurnal Siasat Bisnis* 27(2): 156-170.
- Wahyuni, T. (2020). The role of information technology n supporting accountant profession in the era of industrial revolution 4.0. 3rd international conference on vocational higher education (ICVHE 2018), Atlantis Press.
- Widiartha, I. K. and I. M. K. Utama (2023). "Pengaruh Pertimbangan Pasar Kerja, Gaji Dan Personalitas Terhadap Minat Dalam Pemilihan Karir Sebagai Akuntan Pemerintah." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 12(1): 132-139.
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Multidisiplin*

202210170311145
Rindu Wahyuni Habibilla
Prodi Akuntansi

Indonesia,

2023,

2.6:

1020-1026.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 4/5/2026

Kode : 2950953830
Nama : Rindu Wahyuni Habibilla
NIM : 202210170311145
Prodi : Akuntansi
Judul Penelitian : Pengaruh Transparansi Informasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di Bank Bjb Kcp Sidoarjo
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 4/5/2026

Kode : 2950953830
Nama : Rindu Wahyuni Habibilla
NIM : 202210170311145
Prodi : Akuntansi
Judul Penelitian : Pengaruh Transparansi Informasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di Bank Bjb Kcp Sidoarjo
Persentase Plagiasi : 2%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M