

**PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

(Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)



SKRIPSI

***Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu***

Oleh:

**MARGAWANA
163150076**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuatoleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 16 Mei 2020 M.
23 Ramadan 1441 H.

Penulis



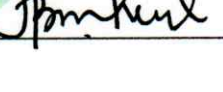
MARGAWANA
NIM : 16.3.15.0076

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Margawana NIM. 16.3.15.0076 dengan judul **“Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah)”** yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 11 Juni 2020 M yang bertepatan dengan tanggal 19 Syawal 1441 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu , 11 Juni 2020 M
19 Syawal 1441 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Malkan., M.Ag	
Munaqisy 1	Dr. Gani Jumat., S.Ag., M.Ag.	
Munaqisy 2	Dr. Ermawati., S.Ag., M.Ag.	
Pembimbing 1	H. Nurdin., S.Pd., S.Soc., M.Com., Ph.D.	
Pembimbing 2	Dr. H. Sofyan Bachmid., S.Pd., M.M.	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Malkan., M.Ag
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH”

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak yang sangat saya harapkan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimah kasih kepada:

1. Almarhuma nenek saya Hj.Sakaria, Ibunda Hj.Suparneni, Kakak saya Margawati, dan adik saya Saenal. Yang selalu memberikan semangat, Motivasi serta selalu berdoa untuk keberhasilanku. Berkat pengorbanan, jerih payah, dan motivasi yang selalu diberikan akhirnya dapat terselesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada semua keluarga saya dan selalu dalam lindungan-Nya.
2. Bapak prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsure pimpinan, yang telah mendorong dan member kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Bapak Dr. H.Hilal malarangan, M.H.I selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Bapak Nurdin,S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan

Kerjasama, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag., M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan.

4. Bapak Dr. Malkan, M.Ag. Selaku ketua jurusan Perbankan Syariah serta Sekretaris Jurusan Ibu Nurfitriani, S.El., M.E Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
5. Bapak Dr. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memotivasi dan memberikan semangat hingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M selaku pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memotivasi dan memberikan semangat hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberi motivasi dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2016 fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya kelas Perbankan syariah 3. Dan semua pihak yang membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Perpustakaan kampus IAIN palu dan Perpustakaan daerah yang telah menyediakan banyak materi untuk skripsi ini.
10. Untuk teman seperjuanganku Susanarti, Andi Sri Buana Setiawati, Megawati, Zaenab Alkaf, Asriani, Frida zulkarnain, Senior saya Asiz khan dan teman-teman semua khususnya Perbankan Syariah 3 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi satu sama lain.
11. Untuk partner pejuang skripsi Andi Sri Buana Setiawati dan Ufriadi yang selalu memberi masukan satu sama lain untuk bertukar pikiran dan pendapat.
12. Untuk Almamaterku tercinta Institut Agama islam Negeri (IAIN) Palu yang saya banggakan, dan akan saya jaga selalu nama baiknya.

Akhir kata jika penulis ada kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah mohon ampun dan perlindungan-Nya dan semoga karya penulis ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Palu, 16 Mei 2020 M.
23 Ramadhan 1441 H.

Penulis



MARGAWANA
NIM : 16.3.15.0076

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Rencana Isi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Teori	14
1. Teori Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	14
2. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	17
3. Teori Kepuasan Nasabah.....	18
C. Pengertian, Kecepatan, Keamanan, Akurasi dan Kepercayaan <i>Mobile Banking</i>	22
D. Kerangka Pikir	23
E. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
B. Populasi.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	28

D. Variabel Penelitian.....	28
E. Definisi Operasional	29
F. Sumber Data Penelitian.....	32
G. Instrumen Penelitian	32
H. Teknik Pengumpulan Data.....	33
I. Teknik Analisis Data.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Uji Analisis Regresi Berganda	37
5. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil penelitian	40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
2. Deskripsi Kuesioner dan Sampel penelitian.....	41
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4. Deskripsi Variabel Penelitian	47
5. Uji Asumsi Klasik	64
6. Uji Hipotesis	68
7. Analisis Regresi Linear Berganda	71
B. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Daftar Mahasiswa IAIN Palu Angkatan 2016-2018	26
Tabel 3.2 Responden Mahasiswa IAIN Palu Angkatan 2016-2018	27
Tabel 3.3 Defenisi Operasional.....	30
Table 4.1 Jumlah Populasi Mahasiwa Perbankan Syariah.....	41
Tabel 4.2 Deskripsi Kuesioner	42
Tabel 4.3 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.4 Data mahasiswa Per Angkatan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kecepatan	48
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Keamanan	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Akurasu Data	54
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepercayaan	58
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4.15 Uji F (Simultan)	68
Tabel 4.16 Uji T (Parsial).....	69
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinan (R).....	70
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner
3. Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
6. Lampiran 6 : Hasil Uji Hipotesis
7. Lampiran 7 : Lembar Pengajuan Judul Skripsi
8. Lampiran 8 : Surat Keterangan Pembimbing
9. Lampiran 9 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian
10. Lampiran 10 : Tabel Kolmogrov-Smirnov, T_{tabel} dan F_{tabel}
11. Lampiran 11 : Data Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam
12. Lampiran 12 : Dokumentasi
13. Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Margawana
NIM : 163150076
**Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap
Kepuasan
Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah
IAIN Palu)**

Mobile banking merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) Apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) Apakah akurasi secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 4) Apakah kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 5) Apakah kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) Untuk mengetahui apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) Untuk mengetahui apakah akurasi secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 4) Untuk mengetahui apakah kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 5) Untuk mengetahui apakah kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 40 responden yang diambil dengan metode sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan survei. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji T, uji F dan uji R), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 21 *for windows*.

(1) Hasil uji variabel kecepatan pada nilai alfa 0,05 secara parsial tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Itu bermakna pula bahwa kecepatan tidak menjadi perhatian utama nasabah ketika memilih bank tempat mereka menabung atau melakukan transaksi lainnya. (2) Uji parsial terhadap variabel keamanan juga tidak signifikan. Maknanya sama dengan variabel kecepatan di atas, bahwa variabel ini tidak menjadi perhatian utama nasabah. (3) Uji parsial terhadap variabel akurasi data juga tidak signifikan. Maknanya sama dengan variabel keamanan di atas, bahwa variabel ini tidak menjadi perhatian utama nasabah. (4) Uji parsial terhadap variabel kepercayaan signifikan. Maknanya bahwa variabel kepercayaan menjadi perhatian utama bagi nasabah. (5) Secara serempak variabel kepercayaan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji ANOVA atau F test diperoleh F_{hitung} sebesar $15.694 > F_{tabel}$ 2.64 dengan nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan alpha 0.05 maka H_5 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1), keamanan (X2), akurasi data (X3) dan kepercayaan (X4) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar

memanfaatkan hal itu. Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.¹

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

Mempertimbangkan fenomena telepon seluler sebagai alat komunikasi yang paling diminati saat ini, maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan *mobile banking*. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaannya. *Mobile banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Berbagai alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* yaitu: praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone*, mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoprasiannya mudah.

Jika dilihat dari aktivitas *financial* yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi.

¹Irwan, *Indonesia Customer Satisfaction* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 89.

Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi. Ini salah satu sebab pertumbuhan *mobile banking* cukup lambat.

Saat ini perilaku nasabah bank Indonesia tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun dan dimanapun.²

Dunia perbankan dewasa ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan bank apa saja tempat mereka menabung atau berinvestasi, tidak hanya mempertimbangkan bunga atau keuntungan yang akan didapatkan dalam perbankan tersebut, akan tetapi nasabah juga membutuhkan kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, karena saat ini yang dicari oleh nasabah tidak hanya *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank tersebut, melainkan kualitas dan kemudahan-kemudahan yang dapat membantu dan memperlancar transaksi nasabah tersebut.

Banyak cara yang dapat dilakukan bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut akan merasa puas.

² Putro Ismed Hasan, *Bank BRI Terbaik di Awal Millennium* (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004), h. 193).

Saat ini penggunaan teknologi telah berkembang dengan cepat tidak hanya dinegara-negara maju tapi juga pada negara-negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi yang kemudian memunculkan *mobile banking* merupakan *alternative* bisnis yang cukup menjanjikan, karena *mobile banking* dipandang memiliki banyak kemudahan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya *mobile banking* ini jasa pelayanan bank kepada nasabah bisa ditingkatkan efisiensinya.

Mobile banking merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah yang merupakan *industry* jasa yang dari waktu sewaktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi. Sistem perbankan dalam ekonomi Islam (perbankan Syariah) didasarkan pada konsep pembagian baik keuntungan maupun kerugian karena semua oprasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan al_Hadits nabi SAW.³

Bagi bank, sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *Mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan-kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara online, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah.

Penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh layanan *mobile banking* dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti bank pada terbesar di Indonesia serta dikemukakan oleh

³Fahrurrozi, Wawancara, Mataram, 26 April 2015

Gumesson dan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *speed* (kecepatan), *security* (kemanan), *accuracy*, dan *trust* (kepercayaan).⁴ Namun pada penelitian ini peneliti meneliti semua bank dan yang digunakan adalah: kecepatan, keamanan, keakurasian dan kepercayaan. Kepuasan nasabah atas layanan *mobile banking* meliputi: kepuasan atas kecepatan, kepuasan atas keamanan, kepuasan atas akurasi data dan kepuasan atas kepercayaan. Oleh karena itu judul yang diambil peneliti ini adalah: “Pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah akurasi secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?

⁴ Aditia wardana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen 2, vol. 10 (September 2015).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan ;

1. Untuk mengetahui apakah kecepatan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apakah keamanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah akurasi secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui apakah kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan masukan atau pertimbangan bagi bank dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Dapat dijadikan referensi tambahan untuk mengetahui layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

E. Rencana Isi

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

Bab I adalah bab yang di dalamnya diuraikan latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya rumusan masalah sebagai inti dari penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan manfaat penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sedangkan penutup pada bab I yaitu rencana isi untuk mengetahui arah dari penelitian yang dilakukan.

Bab II adalah bab yang di dalamnya diuraikan penelitian terdahulu sebagai acuan dan sebagai perbandingan yang membedakan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang. Kemudian kajian teori yang melandasi penelitian ini yaitu kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kerangka pemikiran yaitu yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kemudian yang terakhir yaitu hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah.

Bab III adalah bab yang di dalamnya diuraikan mengenai cara atau teknik yang digunakan dalam penelitian yang meliputi: pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, sumber data penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian sebelumnya, maka penulis akan memaparkan beberapa kajian penelitian terdahulu baik oleh praktisi maupun mahasiswa mengenai fenomena yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1. Hikmatul wasilah (Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Mataram).

Dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan bahwa keempat unsur layanan *mobile banking* yaitu kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan; maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syari'ah cabang mataram 90.7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.¹

2. Irfan Nurahmadi Harish (Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah).

Dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan yang telah diuraikan menyatakan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada variabel kepercayaan nasabah, pihak bank merasa diuntungkan karena semakin banyak nasabah yang mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima. Untuk pihak nasabah yang

¹Hikmatul Wasilah. “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”, (Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Mataram, 2016), Abstrak.

memiliki kepercayaan pada bank, merasa diuntungkan karena karena data-data pribadi dan transaksi mereka terjaga dengan aman. Sedangkan variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, pihak nasabah merasa diuntungkan dari segi fleksibilitas. Bagi pihak bank, kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* dapat dijadikan manajemen sebagai evaluasi pelayanan.²

3. Mariatul Adila (Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah).

Dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan:

- a. Hasil pengujian pada substruktur I diketahui bahwa layanan *mobile banking* (*Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness*, dan *Efficiency*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 44,574 karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($44,574 > 2,32$).
- b. Hasil pengujian pada substruktur II diketahui bahwa kepuasan nasabah dan layanan *mobile banking* (*Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness*, dan *Efficiency*) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah sebesar 169,016 karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($169,016 > 2,32$).
- c. Pengujian struktur I dan II, diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung, variabel *Reliability, Empathy, Responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Variabel *Efficiency* juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah.³

²Irfan Nurahmadi Harish. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah." (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), Abstrak.

³Mariatul Adila. "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah," (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), Abstrak.

4. Mario Ledesman (Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya).

Dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan:

Variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* berdasarkan pengujian perbandingan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $32,161 > 2,73$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima yang berarti manfaat, kepercayaan, dan kemudahan pengguna secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bandar Jaya.⁴

5. Yenianda dwinurpitasari (Pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah kcp ponorogo)

Dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan bahwa:

Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha=5\%$) sehingga H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.⁵

⁴Mario Ledesman. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya." (Skripsi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), Abstrak.

⁵Yenianda Dwinurpitasari. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo." (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), Abstrak.

Adapun penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Hikmatul Wasilah (2016)
Judul Penelitian	Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram
Hasil Penelitian	Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 25 orang nasabah yang menggunakan <i>Mobile Banking</i> .
Persamaan	Pengaruh layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah
Perbedaan	1. Populasi dan Sampel 2. Waktu dan Lokasi penelitian
Peneliti	Irfan Nurahmadi Harish (2017)
Judul Penelitian	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah
Hasil Penelitian	Yang menjadi syarat pertimbangan dalam sampel penelitian ini dan dengan keterbatasan peneliti maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggunakan <i>mobile banking</i> di Depok.
Persamaan	Kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah
Perbedaan	1. Pengaruh Kepercayaan

	2. Populasi dan Sampel 3. Waktu dan Lokasi penelitian
Peneliti	Mariatul Adila (2017)
Judul Penelitian	Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah
Hasil Penelitian	Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Non Probability Sampling</i> atau penarikan sampel secara acak dengan menggunakan teknik <i>convenience sampling</i> .
Persamaan	Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah
Perbedaan	1. Loyalitas nasabah 2. Waktu dan Lokasi penelitian 3. Populasi dan sampel
Peneliti	Mario Ledesman (2018)
Judul Penelitian	Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada BSM cabang Bandar Jaya.
Hasil Penelitian	1. Variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. 2. Variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. 3. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan

	terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. 4. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i>.
Persamaan	1. Layanan <i>mobile banking</i> 2. Kepercayaan
Perbedaan	1. Pengaruh manfaat dan kemudahan 2. Populasi dan sampel 3. Waktu dan Lokasi penelitian
Peneliti	Yenianda Dwinurpitasari (2019)
Judul Penelitian	Pengaruh kualitas layanan dan produk <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.
Hasil Penelitian	1. Kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. 2. Kualitas produk <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. 3. Kualitas layanan <i>mobile banking</i> dan kualitas produk <i>mobile banking</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo.

Persamaan	Layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah
Perbedaan	1. Kualitas layanan 2. Produk <i>mobile banking</i> 3. Populasi dan sampel 4. Waktu dan Lokasi penelitian

B. Kajian Teori

1. Teori Pelayanan *Mobile Banking*

a. Pengertian Pelayanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki⁶ dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang

⁶Muhammad Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah* (Cet. V; Bandung: Alfabeta. 2010), hal. 211.

dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.⁷

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.⁸

Menurut Kotler unsur pelayanan *mobile banking* yaitu terdiri dari kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan.⁹

b. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.¹⁰

1) Manfaat bagi pelanggan

- a) Pemenuhan kebutuhan.
- b) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
- c) Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
- d) Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional.

⁷Kasmir, *Etika Costumer Service*(Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005). h. 15.

⁸Philip kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis,Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I (Cet. VII; Jakarta: Erlangga, 2001), h.83.

⁹Ibid, h. 83.

¹⁰Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, (Cet. III; Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011), h. 119.

2) Manfaat bagi karyawan

- a) Meningkatkan kepercayaan diri.
- b) Menumbuhkan kepuasan pribadi.
- c) Menumbuhkan semangat bekerja.

3) Manfaat bagi perusahaan

- a) Peningkatan citra professional.
- b) Kelangsungan usaha terjamin.
- c) Meningkatkan laba perusahaan.

c. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Q.S. Al-Baqarah (2): 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kau memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹¹

¹¹Kementrian Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Cet. I; PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012). h.56.

Berdasarkan ayat diatas, tafsir Jalalayn mengemukakan “*Hai orang-orang yang beriman, infaqkanlah*” maksudnya tunaikanlah zakat “*dari yang baik*” bagus-bagus “*dari hasil usahamu*”, yakni harta benda “*dan dari*” yang baik-baik “*dari apa yang kami kleuarkan untukmu dari bumi*”, yakni biji-bijian dan buah-buahan.

“*Dan janganlah kamu memilih*” sengaja mengambil “*yang buruk*” yang jelek “*daripadanya*”, yakni dari apa yang disebut diatas “*lalu kamu mengeluarkannya*” untuk menunaikan zakat. Ini adalah haal dari Dhamir yang terdapat pada kata “*padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya*”, yakni yang buruk itu seandainya kamu diberinya untuk membayar hak-hakmu “*melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya*” dengan menganggap remeh dan memejamkan mata. Lalu bagaimana mungkin kamu memberikannya untuk menunaikan hak Allah.

“*Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya*” tidak membutuhkan infaqmu “*lagi Maha Terpuji*” yang selalu dipuji dalam segala kondisi.¹²

2. Pengertian *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *reel time*. *Mobile Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel).¹³

¹²Al-Imam Jalaludin Muhammad bin Ahmad bin Muhammad Al-Mahali. Al-Imam Jalaludin Abdirrahman bin Abu Bakar As-Suyuthi, terj. Najib Junaidi, *Tafsir Jalalayn* (Surabaya: eLBA Fitrah Mandiri Sejahtera, 2015), 196.

¹³Aditya wardana, Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. DeReMa Jurnal Manajemen, No 2 Volume 10. September 2015.

b. Manfaat *Mobile Banking*

Sebagai pemberi fasilitas layanan dalam kemudahan akses, berikut beberapa manfaat dari *Mobile Banking*, yakni :¹⁴

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM.
- 3) Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
- 4) Dilengkapi fitur special transfer real time kebank dan transfer kebank pemegang rekening.

3. Teori Kepuasan Nasabah

a. Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup, dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk dan jasa yang bisa memuaskan adalah yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup.¹⁵

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil akan suatu barang dan harapan-harapannya.¹⁶

¹⁴Hikmatul Wasilah. “*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*”, (Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Mataram, 2016), Abstrak.

¹⁵Hansel Jonathan, Analisis Pengaruh *E-ServiceQuality* Terhadap *Customer Satisfaction* yang berdampak pada *Customer Loyalty* PT. bayu Buana travel Tbk. *Journal the Winners*, Volume 14 No. 2, h. 104-112.

¹⁶Philip Kotler dan Keller, Kevin Lane, Manajemen Pemasaran. (Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: 2009), h. 45.

b. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.¹⁷

c. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.¹⁸

Kepuasan pelanggan adalah *“The level of person’s felt state from comparing a product’s perceived performance in relation to the person’s expectation”*. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁹

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa anggapnya, atau hasil dan kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen

¹⁷Muhammad Nur Rianto Al arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h.189.

¹⁸Ibid., h. 192.

¹⁹Philip Kotler, *Marketing Management* (U.S.A: Prentice Hall International, 1994), h. 40.

maupun nasabah akan tercapai jika persepsi *fundamental* konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.²⁰

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu *sensitive* terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih mudah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.²¹

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah:²²

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*).
- 2) Tipe nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.

²⁰Philip Kotler dan Keller Kevin L. *Manajemen Pemasaran* (Ed 12. Jilid 1. Jakarta PT Indeks , 2009), h. 14.

²¹Ibid., h. 140.

²²Wulan Pinonotoan. Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri cabang manado. Jurnal Emba Vol. 1 No. 4, h. 192-201.

- 3) Tipe nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek beranta yang negative kepada orang lain.
- 4) Tipe nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggunakannya.
- 5) Tipe nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

d. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:²³

- 1) *Relationship Marketing Strategy*, menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
- 2) *Superior Customer Service Strategy*, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
- 3) *Extra Ordinary Guarantees Strategy*, memberikan jaminan istimewa untuk mengatasi kerugian pelanggan.
- 4) *Customer Complaint Handling Strategy*, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan dan loyalitas.

²³Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Edisi 3; Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 57.

- 5) *Service Performance Improvement Strategy*, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara priodik dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- 6) *Quality Function Development Strategy*, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

C. Pengertian kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan *mobile banking*

1. Kecepatan *mobile banking*

Konsumen atau nasabah desawa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*.²⁴

2. Keamanan *mobile banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.²⁵

²⁴Riganaldhy, Geerry. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Trust Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia, *Skripsi Sarjana Strata I*, tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas ekonomi UII. 2009).

²⁵Herna, Kemala. Pengujian Tingkat Keamanan dan Privasi Pengaruhnya terhadap Keinginan untuk Menggunakan *Mobile Banking*. *Skripsi Sarjana Strata I*, tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII. 2009).

3. Akurasi data *mobile banking*

Seluruh jajaran bank harus menyajikan data dan informasi *mobile banking* secara akurat yang dapat dipertanggungjawabkan.²⁶

4. Kepercayaan *mobile banking*

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan.²⁷

D. Kerangka Pikir

Dalam rangka menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka penelitian ini akan dilakukan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan *Mobile Banking* maka dalam penelitian ini akan diuji:

1. Pengaruh kecepatan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu.
2. Pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu.
3. Pengaruh akurasi terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu.
4. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu.

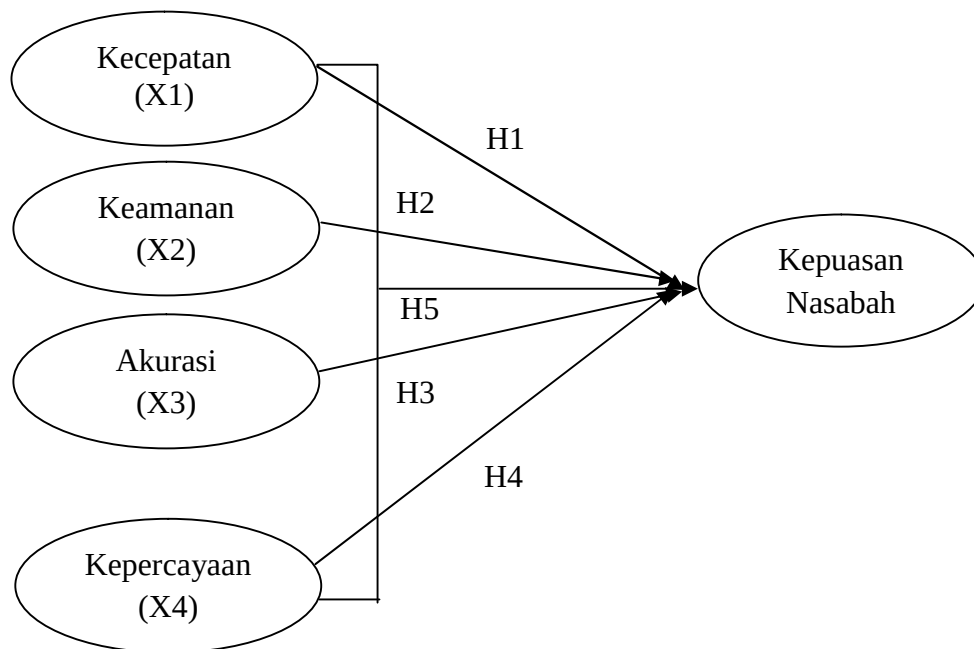
²⁶<https://www.coursehero.com/file/p6v38ts/5-Integritas-dan-Akurasi-Data-Bank-a-Seluruh-Jajaran-Bank-Harus-menyajikan-data/>

²⁷Dwi Mastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Transaksi menggunakan E-Banking (Skripsi, Akuntansi, Yogyakarta, 2014), h. 43.

Pengaruh layanan *mobile banking* diasumsikan dapat membantu perusahaan untuk menemukan bagian mana dari suatu produk atau jasa yang perlu ditingkatkan, juga dapat membantu mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan sebuah model penelitian sebagaimana tampak pada gambar 2.1

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



E. Hipotesis Penelitian

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada kuantitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru

diharapkan dapat ditemukan hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.²⁸

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁: Kecepatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₂: Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₃: Akurasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₄: Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₅: Kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2014), h.99

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

B. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palu dari angkatan 2016-2018 yang menggunakan *mobile banking*.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi Mahasiswa Perbankan Syariah IAINPalu
Dari Angkatan 2016-2018

No	Jurusan	Angkatan			Jumlah Total
		2016	2017	2018	
1	Perbankan Syariah	153	143	192	488
	Jumlah	153	143	192	488

Sumber: Akma FEBI IAIN PALU 19 November 2019

¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfa Beta, 2005), h. 55.

Tabel diatas menguraikan jumlah mahasiswa yang terdaftar pada program studi Perbankan Syariah. Dari jumlah itu hasil survei yang dilaksanakan penulis diperoleh angka sebesar 40 orang mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*. Karena jumlahnya hanya sebanyak itu maka penulis menjadikannya sebagai responden dengan kata lain penulis menggunakan metode sensus dalam pengambilan responden. Rinciannya diuraikan pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2
Jumlah mahasiswayang menggunakan *Mobile Banking*

NO	Angkatan	Kelas	Jumlah Responden
1	2016	Perbankan Syariah 1	5
		Perbankan Syariah 2	2
		Perbankan Syariah 3	9
		Perbankan Syariah 4	6
		Perbankan Syariah 5	5
2	2017	Perbankan Syariah 1	3
		Perbankan Syariah 2	2
		Perbankan Syariah 3	2
3	2018	Perbankan Syariah 1	1
		Perbankan Syariah 2	0
		Perbankan Syariah 3	0
		Perbankan Syariah 4	0
		Perbankan Syariah 5	0
		Perbankan Syariah 6	5
Jumlah			40

Sumber: Hasil Survei Peneliti 27-30 Desember 2019

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang terletak di Jl. Diponegoro No. 23 Palu. Adapun objek penelitian yakni *customer satisfaction* Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Palu (IAIN).

Lokasi penelitian dianggap representif terhadap judul yang diangkat peneliti, karena di samping objek yang dianggap tepat, juga memberikan nuansa baru peneliti dalam menambah pengalaman penelitian.

D. Variabel Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam SEM (*Structural Equation Modeling/Pemodelan*) persamaan struktural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.² Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan *mobile banking* yang terdiri dari, kecepatan (X1), keamanan (X2), Akurasi (X3), Kepercayaan (X4).

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 61.

Pelayanan *mobile banking* yang saya maksudkan dalam penelitian ini adalah serangkaian layanan yang menciptakan kecepatan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan dalam transaksi perbankan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*, *criteria*, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³ Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan nasabah (Y).

Kepuasan nasabah adalah tanggapan nasabah tentang pelayanan *mobile banking* yang diberikan dan merasa bahwa harapan dan keinginannya telah terpenuhi.

E. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan judul diatas, agar lebih terfokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya untuk mengukur suatu variabel.

Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 61.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator
1	Kecepatan (X1)	Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat	a. Menggunakan <i>Mobile banking</i> dapat menghemat waktu transaksi. b. <i>Mobile banking</i> mempercepat transaksi. c. Dengan menggunakan <i>Mobile banking</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi. d. <i>Mobile banking</i> dapat diakses dengan cepat. SUMBER: Kotler
2	Keamanan (X2)	Keamanan yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang aman dalam melakukan transaksi	a. Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya. b. <i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan. c. <i>Mobile banking</i> dapat digunakan dimanapun. d. <i>Mobile banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya. SUMBER: Kotler
3	Akurasi (X3)	Akurasi yaitu keakurasian data yang diterima nasabah dalam memperoleh informasi	a. Ketepatan transaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> sangat baik. b. <i>Mobile banking</i> menjaga kerahasiaan data nasabah. c. <i>Mobile banking</i> menyediakan informasi

			yang cukup jelas. d. <i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap. SUMBER: Kotler
4	Kepercayaan (X4)	Kepercayaan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan perbankan	a. <i>Mobile banking</i> lebih bisa dipercaya daripada layanan bank lainnya. b. <i>Mobile banking</i> tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi. c. <i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan. d. Menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan <i>mobile banking</i>. SUMBER: Kotler
5	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perilaku yang terkait dengan sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk	a. Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> memudahkan proses transaksi. b. Menggunakan <i>mobile banking</i> sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja. c. Menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menghemat waktu transaksi. d. <i>Mobile banking</i> menguntungkan bagi nasabah. SUMBER: Kotler⁴

⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 2001).

F. Sumber Data dan Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data Primer, data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.⁵ Data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan, yang sumbernya dari responden dan hasil kuesioner dengan pihak yang bersangkutan.
2. Data sekunder, data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai (seperti yang diperoleh dari *management dicision supprot system*) maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut (informasi-informasi yang tersedia dalam faktur penjualan),⁶ yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, teks majalah brosur dan referensi lainnya yang berkaitan dengan *mobile banking* dan kepuasan nasabah.

G. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian.⁷

⁵Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, h. 103.

⁶Ibid,h. 105.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 146.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, peneliti menggunakan metode skala *Likert*.⁸

Dalam Pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* dibuat dalam bentuk *checklist*, instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* dibuat dalam keterangan sebagai berikut:

SS	= Sangat Setuju	diberi skor 5
S	= Setuju	diberi skor 4
N	= Netral	diberi skor 3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

H. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

1. Kuesioner

Angket (*kuesioner*) adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab secara tertulis oleh responden.⁹ Daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

⁸Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, h. 146.

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (jakarta: Pranada Media Group, 2011), h. 139.

Jawaban pertanyaan angket ini telah dirumuskan sebelumnya dengan lima pilihan yaitu:

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

Pemberian skor terhadap nilai angket dilakukan peneliti dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b. Jawaban setuju diberi skor 4
- c. Jawaban netral diberi skor 3
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

2. Observasi

Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian di lapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada saat pra survey dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di lapangan yaitu Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAN) Palu. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi berperan serta (*Participant Observation*)¹⁰.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, h. 145.

3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan memberikan daftar pertanyaan yang akan diisi pada kesempatan lain. Teknik wawancara dilakukan secara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*). Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.¹¹

1. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate* (sederhana) antara masing-masing skor indikator dengan skor konstruk. Kriteria pengukurannya apabila korelasi lebih besar dari 0,3 menggunakan aplikasi SPSS.¹²

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 233.

¹²Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), h. 53.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel atau konsisten.¹³

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 0,05% atau 0,05.¹⁴

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk menguji apakah ada multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka menunjukkan adanya multikolinearitas.¹⁵

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, h.47- 48.

¹⁴Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, h.48.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikannya $> 0,05$, yang berarti bahwa apabila signifikannya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.¹⁶

4. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel pelayanan dihubungkan dengan kepuasan.¹⁷

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

X_1 = Kecepatan

X_2 = Keamanan

X_3 = Akurasi

X_4 = Kepercayaan

b = Koefisien Regresi

¹⁵Ibid, 103- 104.

¹⁶Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, h. 137 – 138.

¹⁷Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 156.

e = Kesalahan Prediksi

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Menunjukkan nilai signifikan dari tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan signifikan 0,05 dengan uji dua pihak.¹⁸

b. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh antara variabel bebas (pelayanan *mobile banking*) terhadap variabel terikat (*kepuasan nasabah*) secara bersama-sama sehingga bisa diketahui apakah dengan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak.¹⁹

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*timeseries*) biasanya

¹⁸Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 187.

¹⁹Ibid, h. 198-199.

mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk menjelaskan aplikasi dengan menggunakan program SPSS.²⁰

²⁰Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 200.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini beralamat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Kampus IAIN Palu jalan Diponegoro No. 23 Palu Sulawesi Tengah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Perbankan syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) adalah fakultas yang baru saja terbentuk, FEBI merupakan bagian dari pemekaran Fakultas syariah dan Hukum Ekonomi Syariah.

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/L.13//KP.07.6/02/2019 tanggal 14 februari 2019 telah diangkat dalam jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri Palu dan telah dilantik oleh Rektor Institut Agama islam Negeri Palu pada tanggal 15 Februari 2019.¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai visi misi sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global.

b. Misi

- 1) Memperluas dan memperdalam kajian ilmu keislaman dan ilmu pengetahuan umum secara integratif.
- 2) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan berbasis iman, ilmu dan kearifan lokal.

¹Dokumentasi dari Akma bidang kepegawaian Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam

- 3) Peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi berbasis IT.
- 4) Memperluas jaringan kerjasama dengan institusi terkait dibidang keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam dan luar negeri.

c. Tujuan

- 1) Melahirkan sarjana ekonomi syariah yang memiliki kedalaman spiritual, kelurahan moral, kecerdasan intelektual dan kematangan profesional.
- 2) Menjadikan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu sebagai motor penggerak pembangunan bangsa dibidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 3) Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu sebagai *centre of exelence* kajian ilmu-ilmu keislaman dan sains secara integratif.

Adapun jumlah mahasiswa yang berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah populasi mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu
Angkatan 2016-2018

No	Jurusan	Angkatan			Jumlah Total
		2016	2017	2018	
1	Perbankan Syariah	153	143	192	488
	Jumlah	153	143	192	488

Sumber: Hasil Penelitian

2. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa IAIN Palu yang beralamatkan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, di Jl. Diponegoro No. 23 Palu. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada Mahasiswa Fakultas FEBI sebagai sampel penelitian. Kuesioner disebarikan oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
40	40	40	40	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Dalam tabel dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang mahasiswa IAIN Palu. Data responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis Kelamin

JENISKELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	27,5	27,5	27,5
	Perempuan	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian

Pada tabel menunjukkan bahwa dari 40 orang jumlah sampel dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 11 orang (27.5%) dan yang berjenis kelamin perempuan 29 orang (72.5%). Sehingga sampel dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.4
Data Mahasiswa Per Angkatan

ANGKATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2016	27	67,5	67,5	67,5
	2017	7	17,5	17,5	85,0
	2018	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian

Pada tabel menunjukkan jumlah responden dari Angkatan 2016, 2017 dan 2018, dimana responden terbanyak ada di Angkatan 2016 sebanyak 27 (67.5%) responden dan dari Angkatan 2017 sebanyak 7 (17.5%) responden dan kemudian dari angkatan 2018 sebanyak 6 (15.0%). Sehingga sampel dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari Angkatan 2016.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

Instrument yang dinyatakan valid dan reliabel adalah instrument yang valid, berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

1. Uji Validitas

Uji Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya di ukur. Instrumen tersebut dapat mengukur konstruk sesuai yang diharapkan peneliti. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (susunan), yang ditetapkan menurut analisis rasional terhadap isi test atau angket yang penilaiannya didasarkan pada pertimbangan subjektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrumen pengukur itu sendiri. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total korelasi. Semua item pertanyaan yang mencapai batas minimal koefisien korelasi 0,30 dianggap memuaskan.²

²Rasdhian Rasyad, *Metode Statistik Deskriptif* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 247

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan (X₁)

Item-Total Statistics X₁				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29,0500	11,638	,590	,879
X1.2	29,1750	10,404	,753	,862
X1.3	29,2000	11,087	,706	,867
X1.4	29,0750	11,353	,630	,875
X1.5	29,1000	11,990	,596	,878
X1.6	28,8500	11,310	,634	,874
X1.7	28,8250	12,046	,608	,878
X1.8	29,3000	9,703	,774	,861

Sumber: Hasil Penelitian

Item-Total Statistics X₂				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	36,0250	19,871	,586	,864
X2.2	36,1250	18,728	,677	,856
X2.3	35,9750	19,051	,625	,860
X2.4	36,1000	18,144	,723	,852
X2.5	36,1000	19,169	,581	,864
X2.6	36,1500	18,438	,806	,848
X2.7	36,0750	19,661	,559	,865
X2.8	36,5000	18,872	,433	,882
X2.9	36,4500	19,177	,593	,863
X2.10	36,7500	19,577	,494	,870

Sumber: Hasil Penelitian

Item-Total Statistics x3				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	32,7000	12,472	,513	,835
X3.2	32,6750	11,610	,692	,814
X3.3	32,7000	12,831	,512	,834
X3.4	32,7000	12,164	,627	,822

X3.5	32,6250	13,010	,500	,835
X3.6	32,6250	12,958	,568	,829
X3.7	32,4250	13,328	,367	,849
X3.8	32,6500	12,182	,681	,817
X3.9	32,7000	11,703	,608	,824

Sumber: Hasil Penelitian

Item-Total Statistics X₄				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	29,0750	9,763	,406	,836
X4.2	28,5750	10,251	,466	,819
X4.3	28,6750	9,815	,611	,801
X4.4	28,5000	10,410	,527	,812
X4.5	28,5000	9,231	,576	,806
X4.6	28,7750	8,999	,685	,788
X4.7	28,5750	10,046	,633	,800
X4.8	28,5750	10,251	,639	,802

Sumber: Hasil Penelitian

Item-Total Statistics Y				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	23,4000	10,656	,361	,848
Y.2	23,1250	10,830	,409	,841
Y.3	23,4000	8,759	,559	,828
Y.4	23,3000	9,036	,717	,797
Y.5	23,2250	9,102	,660	,806
Y.6	23,2500	9,372	,661	,807
Y.7	23,2000	8,472	,804	,781

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.5, Maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} pada kolom (*Corrected Item Total Correlation*) $> r_{tabel}$ sebesar 0,30.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioer yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran realibitas menggunakan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja yaitu:

Pengukuran hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur relibilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$.³

Tabel 4.6
Uji Realibilitas

Reliability Statistics X ₁	
Cronbach's Alpha	N of Items
,886	8

Sumber: Hasil Penelitian

Reliability Statistics X ₂	
Cronbach's Alpha	N of Items
,875	10

Sumber: Hasil Penelitian

Reliability Statistics X ₃	
Cronbach's Alpha	N of Items
,845	9

Sumber: Hasil Penelitian

Reliability Statistics X ₄	
Cronbach's Alpha	N of Items
,828	8

Sumber: Hasil Penelitian

Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items
,839	7

Sumber: Hasil Penelitian

³Rasdhian Rasyad, *Metode Statistik Deskriptif* (Cet. I; Jakarta: Grasindo, 2003), hlm. 251

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa seluruh indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), yang artinya bahwa seluruh indikator pengukuran variabel penelitian ini riabel atau konsisten. Dengan demikian maka data tersebut dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya yaitu uji asumsi klasik.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian seperti pelayanan *mobile banking* (variabel independen) dan kepuasan nasabah (variabel dependen). Kemudian mencari nilai rata-rata dari jawaban responden, untuk memudahkan penilaian tersebut, maka jawaban responden dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut:⁴

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Fakultas}}$$

Dimana:

P	= Panjang Fakultas interval
Rentang	= Data tertinggi – Data terendah
Banyak Kelas	= 5

Berdasarkan rumus tersebut, maka panjang kelas interval adalah:

$$p = \frac{5-1}{5}$$

Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Sangat tidak baik	= 1,00 – 1,79
Tidak baik	= 1,80 – 2,59
Netral	= 2,60 – 3,39

⁴Yogi Iskandar, *Pengaruh Kesesuaian Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bentoel Distribusi Utama Cabang Palu* (Skripsi IAIN Palu), 54.

Baik = 3,40 – 4,19

Sangat baik = 4,20 – 5,00

a. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Kecepatan (X1)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel kecepatan

No	Item Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5	Skor	Rata-rata
1	Layanan <i>mobile banking</i> memenuhi harapan.			4	25	11	167	4.17%
				10%	62.5%	27.5%		
2	Layanan <i>mobile banking</i> dapat saya akses dengan cepat.			9	20	11	162	4.05%
				22.5%	50%	27.5%		
3	Kecepatan konfirmasi transaksi pada <i>mobile banking</i> .			7	25	8	161	4.02%
				17.5%	62.5%	20%		
4	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan perbankan dengan cepat dan tepat.			5	24	11	166	4.15%
				12.5%	60%	27.5%		
5	Tampilan <i>mobile banking</i>			3	29	8	165	4.12%

	jelas, menarik dan informative.							
				7.5%	72.5%	20%		
6	<i>Mobile Banking</i> mempercepat transaksi.			3	19	18	175	4.37%
				7.5%	47.5%	45%		
7	Layanan <i>mobile banking</i> memudahkan saya dalam bertransaksi.				24	16	176	4.40%
					60%	40%		
8	Layanan <i>mobile banking</i> berjalan dengan baik.		1	12	16	11	157	3.92%
			2.5%	30%	40%	27.5%		
Rata-rata								4.15%

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap tanggapan responden untuk pernyataan pertama pada variabel kecepatan diketahui bahwa sebanyak 11 orang responden menjawab sangat setuju, 25 orang menjawab setuju dan 4 orang menjawab netral. Sehingga total skor jawaban dari 40 responden adalah 167 dengan nilai rata-rata 4,17% maka, pernyataan pertama ini berkreteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua diketahui bahwa sebanyak 11 orang responden menjawab sangat setuju, 20 orang menjawab setuju dan 9 orang menjawab netral. Sehingga total skor dari 40 responden adalah 162 dengan nilai rata-rata 4,05% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 42 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu 11 orang sangat setuju, 24 orang setuju, 7 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 166 dengan nilai rata-rata 4.15% maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 29 orang menjawab setuju, 3 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 165 dengan nilai rata-rata 4.12% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 18 orang sangat setuju, 19 orang menjawab setuju, 3 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 175 dengan nilai rata-rata 4.37% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketujuh 16 yaitu sebanyak 16 orang sangat setuju, 24 orang menjawab setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 176 dengan nilai rata-rata 4.40% maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak 11 orang sangat setuju, 16 orang menjawab setuju, 12 orang netral, dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang. Total skor jawaban 40 responden adalah 157 dengan nilai rata-rata 3.92% maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam kriteria buruk.

Tabel 4.8
Distribusi Variabel Keamanan (X2)

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1	Bank selalu menjamin keamanan transaksi nasabah melalui <i>mobilebanking</i> .			3	25	12	169	4.22%
				7.5%	62.5%	30%		
2	Nasabah merasa aman melakukan transaksi di <i>mobile banking</i> .			7	21	12	165	4.12%
				17.5%	52.5%	30%		
3	Bank menjamin privasi akun rekening nasabah.			5	19	16	171	4.27%
				12.5%	47.5%	40%		
4	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya.		1	5	21	13	166	4.15%
			2.5%	12.5%	52.5%	32.5%		
5	<i>Mobile</i>		1	4	23	12	166	4.15%

	<i>banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.							
			2.5%	10%	57.5%	30%		
6	<i>Mobile banking</i> mampu melindungi informasi pribadi saya.			6	24	10	164	4.10%
				13%	60%	10%		
7	Layanan <i>mobile banking</i> aman bagi transaksi saya.			5	23	12	167	4.17%
				12.5%	60%	30%		
8	Saya tidak mengalami hambatan pada saat mengakses <i>mobile banking</i> .		5	8	19	8	150	3.75%
			12.5%	20%	47.5%	20%		
9	Bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui <i>mobile banking</i> .		2	8	26	4	152	3.80%
			5%	20%	65%	10%		

10	Mobile banking lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.		3	16	19	2	140	3.50%
			7.5%	40%	47.5%	5%		
	Rata-rata							4.02%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Keamanan yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 3 orang netral. Total skor jawaban dari 40 responden adalah 169 dengan nilai rata-rata 4.22% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 21 orang menjawab setuju, 7 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 165 dengan nilai rata-rata 4.12% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteriabaik.

Tanggapan reponden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 16 orang sangat setuju, 19 orang setuju, 5 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 171 dengan nilai rata-rata 4.27% maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu 13 orang sangat setuju, 21 orang setuju, 5 orang netral dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 166 dengan nilai rata-rata 4.15% maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 4 orang netral dan 1 orang tidak setuju.

Total skor jawaban 40 responden adalah 166 dengan nilai rata-rata 4.15% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 10 orang sangat setuju, 24 orang menjawab setuju, dan 6 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 164 dengan nilai rata-rata 4.10% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketujuh 12 yaitu sebanyak orang sangat setuju, 23 orang menjawab setuju dan 5 orang netral . Total skor jawaban 40 responden adalah 167 dengan nilai rata-rata 4.17% maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 19 orang menjawab setuju, 8 orang netral, dan yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang. Total skor jawaban 40 responden adalah 150 dengan nilai rata-rata 3.75% maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan kesembilan 4 yaitu sebanyak orang sangat setuju, 26 orang menjawab setuju, 8 orang netral dan 2 orang tidak setuju . Total skor jawaban 40 responden adalah 152 dengan nilai rata-rata 3.80% maka, pernyataan kesembilan termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kesepuluh yaitu sebanyak 2 orang sangat setuju, 19 orang menjawab setuju, 16 orang netral, dan yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang. Total skor jawaban 40 responden adalah 140 dengan nilai rata-rata 3.50% maka, pernyataan kesepuluh termasuk dalam kriteria buruk.

Tabel 4.9
Distribusi Variabel Akurasi data (X3)

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1	<i>Mobile banking</i>		1	6	24	9	161	4.02%

	memiliki pengen dalian cukup baik untuk melin dungi data pribadi dan keuangan saya.							
			2.5%	15%	60%	22.5%		
2	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi menggunaka n layanan <i>mobilebanki ng.</i>		1	6	23	10	162	4.05%
			2.5%	15%	57.5%	25%		
3	Menurut saya bank dapat merahasiaka n data informasi nasabah dalam layanan <i>mobile banking.</i>			7	25	8	161	4.02%
				17.5%	62.5%	20%		
4	Ketepatan transaksi menggunaka n <i>mobile banking.</i>			8	23	9	161	4.02%
				20%	57.5%	22.5%		
5	Dengan menggunaka			5	26	9	164	4.10%

	n <i>mobilebanking</i> dapat mengakses berbagai informasi terkait transaksi perbankan saya.							
				12.5%	65%	22.5%		
6	Dengan menggunakan <i>mobilebanking</i> dapat membuat transaksi yang saya lakukan menjadi lebih akurat.			4	28	8	164	4.10%
				10%	70%	20%		
7	<i>Mobile banking</i> menjaga kerahasiaan data nasabah.			4	20	16	172	4.30%
				10%	50%	40%		
8	<i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang cukup jelas.			6	25	9	163	4.07%
				15%	62.5%	22.5%		

9	Mobile banking menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap.		1	8	20	11	161	4.02%
			2.5 %	20 %	50%	27.5 %		
Rata-rata								4.07%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Akurasi data yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 24 orang setuju, 6 orang netral dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 10 orang sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 6 orang netral dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 162 dengan nilai rata-rata 4.05% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteriabaik.

Tanggapan reponden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 7 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu 9 orang sangat setuju, 23 orang setuju, 8 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 26 orang menjawab setuju, 5 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 164 dengan nilai rata-rata 4.10% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 28 orang menjawab setuju, dan 4 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 164 dengan nilai rata-rata 4.10% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketujuh 16 yaitu sebanyak orang sangat setuju, 20 orang menjawab setuju dan 4 orang netral . Total skor jawaban 40 responden adalah 172 dengan nilai rata-rata 4.30% maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 25 orang menjawab setuju, 6 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 163 dengan nilai rata-rata 4.07% maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan kesembilan 11 yaitu sebanyak orang sangat setuju, 20 orang menjawab setuju, 8 orang netral dan 1 orang tidak setuju . Total skor jawaban 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka, pernyataan kesembilan termasuk dalam kriteria baik.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X4)

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1	Saya menerima konsekuensi dari <i>mobile banking</i> .	1	3	7	26	3	147	3.67%

		2.5%	7.5%	17.5%	65%	7.5%		
2	Saya percaya <i>mobile banking</i> ditujukan untuk memenuhi kepuasan nasabah.			5	23	12	167	4.17%
				12.5%	57.5%	30%		
3	<i>Mobile banking</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik.			6	25	9	163	4.07%
				15%	62.5%	22.5%		
4	Layanan <i>mobile banking</i> dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya.			2	26	12	170	4.25%
				5%	65%	30%		
5	saya merasa puas dengan kemudahan layanan <i>mobile banking</i> .		2	2	20	16	170	4.25%
			5%	5%	50%	40%		
6	Kinerja <i>mobile banking</i> sesuai dengan harapan saya.		1	8	22	9	159	3.97%

			2.5%	20%	55%	22.5%		
7	<i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.			3	27	10	167	4.17%
				7.5%	67.5%	25%		
8	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi <i>mobilebanking</i> .			2	29	9	167	4.17%
				5%	72.5%	22.5%		
Rata-rata								4.09%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Kepercayaan yaitu sebanyak 3 orang sangat setuju, 26 orang setuju, 7 orang netral, 3 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 40 responden adalah 147 dengan nilai rata-rata 3.67% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 5 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 167 dengan nilai rata-rata 4.17% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 6 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah

163 dengan nilai rata-rata 4.07% maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu 12 orang sangat setuju, 26 orang setuju, 2 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 170 dengan nilai rata-rata 4.25% maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 16 orang sangat setuju, 20 orang menjawab setuju, 2 orang netral dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 170 dengan nilai rata-rata 4.25% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 22 orang menjawab setuju, dan 8 orang netral dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 159 dengan nilai rata-rata 3.97% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketujuh 10 yaitu sebanyak orang sangat setuju, 27 orang menjawab setuju dan 3 orang netral . Total skor jawaban 40 responden adalah 167 dengan nilai rata-rata 4.17% maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 29 orang menjawab setuju, 9 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 167 dengan nilai rata-rata 4.17% maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam kriteria buruk.

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan nasabah (Y)

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1	Saya segera mendapat		1	11	25	3	150	3.75%

	respon positif jika mengalami kesulitan.							
			2.5%	27.5%	62.5%	7.5%		
2	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja <i>mobile banking</i> .			5	29	6	161	4.02%
				12.5%	72.5%	15%		
3	Saya lebih memilih bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> daripada fitur <i>electronic banking</i> lainnya.		3	13	15	9	150	3.75%
			7.5%	32.5%	37.5%	22.5%		
4	<i>Mobile banking</i> memberikan layanan sesuai dengan harapan.		2	7	26	5	154	3.85%
			5%	17.5%	65%	12.5%		
5	Saya merasa puas bertransaksi di <i>mobile banking</i> .		2	6	25	7	157	3.92%
			5%	15%	62.5%	17.5%		

6	Kinerja mobile banking sesuai dengan harapan saya.			11	22	7	156	3.90%
				27.5%	55%	17.5%		
7	Saya merasa puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> .		2	6	24	8	158	3.95%
			5%	15%	60%	20%		
Rata-rata								3.87%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Kepuasan nasabah yaitu sebanyak 3 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 11 orang netral, 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 40 responden adalah 150 dengan nilai rata-rata 3.75% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 6 orang sangat setuju, 29 orang menjawab setuju, 5 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 161 dengan nilai rata-rata 4.02% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteriabaik.

Tanggapan reponden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 15 orang setuju, 13 orang netral dan orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 150 dengan nilai rata-rata 3.75% maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu 5 orang sangat setuju, 26 orang setuju, 7 orang netral dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 154 dengan nilai rata-rata 3.85% maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 7 orang sangat setuju, 25 orang menjawab setuju, 6 orang netral dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 157 dengan nilai rata-rata 3.92% maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria buruk.

Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 7 orang sangat setuju, 22 orang menjawab setuju, dan 11 orang netral. Total skor jawaban 40 responden adalah 156 dengan nilai rata-rata 3.90% maka, pernyataan keenam termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketujuh 8 yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 24 orang menjawab setuju, 6 orang netral dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban 40 responden adalah 158 dengan nilai rata-rata 3.95% maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam kriteria baik.

5. Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan dapat diterima serta menghindari kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik yang merupakan asumsi dasar dalam metode analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik disajikan sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut:

Tabel 4.12
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,35139556
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,059
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,464
Asymp. Sig. (2-tailed)		,982
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil Penelitian

Pada tabel di atas hasil dari Unstandardized Residual pada kolom Most Extreme Differences dibagian absolut hasilnya adalah 0,073. Apabila di bandingkan dengan kolmogorov tabel pada sampel $N = 40$, yaitu 0,210, maka $0,073 < 0,210$ yang berarti data tersebut di nyatakan berdistribusi normal. Hal ini juga di buktikan dari hasil uji probabilitas pada SPSS 21 yaitu dilihat dari Asymp. Sig. (2-tailed) nilainya 0,982 dimana $> 0,05$ yang artinya data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.⁵

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4.13
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTAL_X1	,523	1,910
	TOTAL_X2	,367	2,724
	TOTAL_X3	,460	2,173
	TOTAL_X4	,413	2,420
a. Dependent Variable: TOTAL_Y			

Sumber: Hasil Penelitian

⁵Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parmetik*, Gramedia. Jakarta.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.14
Uji Heteroskedastisitas

Correlations						
		ABSOLUT_RES_	TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_X3	TOTAL_X4
ABSOLUT_RES_	Pearson Correlation	1	-,124	,059	,025	-,077
	Sig. (2-tailed)		,447	,716	,879	,635
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X1	Pearson Correlation	-,124	1	,480**	,331*	,596**
	Sig. (2-tailed)	,447		,002	,037	,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,059	,480**	1	,709**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,716	,002		,000	,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,025	,331*	,709**	1	,586**
	Sig. (2-tailed)	,879	,037	,000		,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X4	Pearson Correlation	-,077	,596**	,689**	,586**	1
	Sig. (2-tailed)	,635	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Sumber: Hasil Penelitian

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa masing masing variable mempunyai sig (*P value*) > 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap

variable tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, hal ini mengidentifikasi bahwa variable independen (kecepatan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan) benar benar tidak berpengaruh terhadap variable residualnya, sehingga penelitian ini homoskedastisitas.

6. Uji Hipotesis

a. Uji (F) simultan

Uji simultan digunakan untuk menguji apakah variable independen (X) benar-benar memberikan kontribusi terhadap variable (Y). Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah variable independen (X) secara bersama-sama memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variable dependen (Y).

Tabel 4.15
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386,767	4	96,692	15,694	,000 ^b
	Residual	215,633	35	6,161		
	Total	602,400	39			
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X4), Akurasi data(X3), Kecepatan (X1), Keamanan (X2)						

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji ANOVA (Analysis of Varians) atau F test diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $15.694 > F_{tabel} 2.64$ dengan sig 0.000 lebih kecil dibandingkan alpha 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Kecepatan (X1), Keamanan (X2), Akurasi data (X3) dan Kepercayaan (X4) secara serempak mampu menjelaskan perubahan atas kepuasan nasabah (Y).

b. Uji T (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variable independen (X) benar-benar memberikan kontribusi terhadap variable dependen (Y). Dalam pengujian ini, ingin diketahui apakah jika secara terpisah, masing-masing variable independen (X) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variable dependen (Y).

Tabel 4.16
Uji T (Parsial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,316	4,704		,067	,947
	Kecepatan (X1)	,161	,121	,171	1,338	,190
	Keamanan (X2)	-,064	,136	-,078	-,472	,640
	Akurasi data (X3)	,134	,135	,146	,990	,329
	Kepercayaan (X4)	,699	,169	,651	4,142	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah (Y)

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan statistic uji t terhadap 4 variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi terlihat bahwa:

- Kecepatan (X1) diperoleh nilai $T_{hitung} 1,338 < T_{tabel} 1,681$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,190 pada tabel *coefficients a* (tingkat signifikan) 0.05. Artinya $0,190 > 0.05$. Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kecepatan (X1) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- Keamanan (X2) diperoleh nilai $T_{hitung} -,472 < T_{tabel} 1,681$ dan memiliki nilai signifikan (sig) ,640 pada tabel *coefficients a* (tingkat signifikan) 0.05. Artinya $0,640 > 0.05$. Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable

keamanan (X2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

- c. Akurasi data (X3) diperoleh nilai $T_{hitung} 0,990 < T_{tabel} 1.681$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0.329 pada tabel *coefficients a* (tingkat signifikan) 0.05. Artinya $0.329 > 0.05$. Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable Akurasi data (X3) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- d. Kepercayaan (X4) diperoleh nilai $T_{hitung} 4,142 < T_{tabel} 1.681$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0.000 pada tabel *coefficients a* (tingkat signifikan) 0.05. Artinya $0.000 < 0.05$. Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable Kepercayaan (X4) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Adapun pengaruhnya dapat dilihat pada kolom *Beta*. Besaran pengaruh variable X4 terhadap variable Y yaitu 0.699.

c. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai persentase kontribusi variable bebas terhadap variable terikat berikut. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistic SPSS 21 *for windows* didapatkan nilai koefisien determinan sebagai berikut:

Tabel 4.17
Uji Koefisien Determinan (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,642	,601	2,48213
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X4), Akurasi data(X3), Kecepatan (X1), Keamanan (X2)				

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tampilan output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0.601 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variable kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variable kecepatan (X1), kemanan (X2), Akurasi data (X3), kepercayaan (X4) sebesar 60%. Sedangkan sisanya (100%-60% = 40%) dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian ini.

7. Uji Keberfungsian Model

Berdasarkan hasil olah data menggunakan *SPSS 21 for Windows* diperoleh hasil analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 4.18
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,316	4,704		,067	,947
	Kecepatan (X1)	,161	,121	,171	1,338	,190
	Keamanan (X2)	-,064	,136	-,078	-,472	,640
	Akurasi data (X3)	,134	,135	,146	,990	,329
	Kepercayaan (X4)	,699	,169	,651	4,142	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah (Y)

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan sebagaimana yang diperlihatkan pada tabel 4.15, maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,316 + 0,161 X_1 - 0,064 X_2 + 0,134 X_3 + 0,699 X_4 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1 Nilai koefisien regresi konstanta sebesar 0.316 dan bernilai positif yang berarti bahwa meski tanpa adanya pengaruh dari variabel kecepatan, keamanan,

akurasi data dan kepercayaan, maka variabel kepuasan nasabah tetap akan mengalami peningkatan sebesar 0.316;

- 2 Nilai koefisien regresi kecepatan sebesar 0.161 dan bernilai positif namun tidak signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan tidak mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan nasabah artinya meski kecepatan layanan mobile banking di tingkatkan oleh perbankan tidak akan memberikan kepuasan terhadap nasabah;
- 3 Nilai koefisien regresi keamanan sebesar -.064 dan bernilai negatif namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan tidak mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan nasabah, artinya bahwa meski keamanan mobile banking ditingkatkan oleh perbankan tidak akan memberikan kepuasan terhadap nasabah;
- 4 Nilai koefisien regresi akurasi data sebesar 0.134 dan bernilai positif namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi data tidak mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan nasabah, artinya bahwa tingkat akurasi data mobile banking yang tidak akan memberikan kepuasan terhadap nasabah;
- 5 Nilai koefisien regresi kepercayaan sebesar 0.699 dan bernilai positif serta signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai hubungan searah dengan kepuasan nasabah, artinya kepercayaan nasabah akan layanan mobile banking perbankan akan menyebabkan kepuasan nasabah meningkat sebesar 0.699.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kecepatan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

Konsumen atau nasabah memiliki kebutuhan atau tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek

yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*.⁶ Namun hasil analisis regresi yang dilakukan menunjukkan jika kecepatan koneksi *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya meski perbankan menaikkan kecepatan akses atau koneksi pada layanan *mobile bankingnya*, kepuasan nasabah tidak akan mengalami peningkatan.

Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Hikmatul Wasilah yang mengatakan bahwa kecepatan koneksi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini terjadi, karena pada saat nasabah sudah percaya pada suatu bank maka nasabah tidak akan mempersoalkan hal-hal lain termasuk kecepatan akses atau koneksi *mobile banking*.

2. Pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

Keamanan dalam system transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah dapat menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.⁷ Namun, hasil penelitian ini menunjukkan sebaliknya, bahwa keamanan transaksi *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya meski perbankan menaikkan keamanan pada layanan *mobile bankingnya* tidak akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian dari Hikmatul Wasilah yang mengatakan bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini lebih disebabkan karena kepercayaan nasabah

⁶Riganaldy, Geerry. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Trust Pengguna *Mobile banking di Indonesia*, Skripsi Sarjana I, tidak diterbitkan (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UUI. 2009).

⁷Herna, Kemala. Pengujian Tingkat Keamanan dan Privasi Pengaruhnya terhadap Keinginan untuk Menggunakan *Mobile Banking*. Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UUI. 2009).

akan layanan mobile banking sudah terbentuk sehingga nasabah tidak akan mempersoalkan lagi keamanan bertransaksi di *mobile banking*.

3. Pengaruh akurasi data *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

Seluruh jajaran bank harus menyajikan data dan informasi *mobile banking* secara akurat serta dapat dipertanggungjawabkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.⁸ Namun, dari hasil analisis regresi diketahui bahwa akurasi data *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya meski perbankan menyajikan informasi serta data yang akurat pada layanan *mobile banking*, nasabah tidak akan merasa puas.

Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian dari Hikmatul Wasilah yang mengatakan bahwa akurasi data *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini terjadi, karena rasa kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan sudah terbentuk sehingga nasabah tidak akan mempersoalkan akurasi data mobile banking.

4. Pengaruh kepercayaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai dengan yang diharapkan.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya saat kepercayaan nasabah sudah terbentuk maka kepuasan nasabah akan meningkat. Hasil ini sesuai dengan penelitian Hikmatul Wasilah yang mengatakan bahwa kepercayaan nasabah *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

⁸<https://www.coursehero.com/file/p6v38ts/5-Integritas-dan-Akurasi-Data-Bank-a-Seluruh-Jajaran-Bank-harus-Menyediakan-data/>

⁹Dwi Mastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Transaksi menggunakan E-Banking (Skripsi, Akuntansi, Yogyakarta, 2014), h. 43.

nasabah. Kondisi ini terjadi karena saat nasabah telah percaya terhadap layanan suatu perbankan maka hal-hal negatif tentang layanan perbankan tersebut akan dikesampingkan oleh nasabah.

5. Pengaruh serempak variabel kecepatan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis berganda diketahui bahwa variabel kecepatan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan secara serempak mampu menjelaskan perubahan kepuasan nasabah secara signifikan dengan pengaruh sebesar 60,1%. Hasil ini disebabkan oleh beberapa variabel yang tidak signifikan seperti, variabel kecepatan, keamanan dan akurasi data.

6. Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam

Menurut Thorik G. dan Utus H Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sekedar mengantarkan dan melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai heartshare konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heartshare yang tertanam, loyalitas konsumen pada produk usaha perusahaan tidak diragukan.¹⁰

Dalam ibadah, hukum yang berlaku adalah bahwa seseorang dilarang, kecuali yang ada ketentuannya berdasarkan Al-qur'an dan hadits. Sedangkan dalam urusan muamalat, semua diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya. Ini berarti ketika suatu transaksi muncul dimana belum dikenal sebelumnya dalam hukum Islam, transaksi tersebut dapat diterima kecuali terdapat implikasi dari dalil al-quran dan al-hadits yang melarangnya secara implisit maupun ekspilisit. Jadi dalam bidang muamalat semua transaksi diperbolehkan

¹⁰Sofyan Bachmid, Konsep Kualitas Layanan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa. <https://www.academia.edu>. Diunduh pada Selasa, 04 September 2018.

kecuali yang diharamkan. Meskipun dalam kosa kata fiqh Islam tidak mengenal kata “Bank”, namun sesungguhnya bukti-bukti sejarah menyatakan bahwa fungsi-fungsi perbankan modern telah dipraktekkan oleh umat islam, bahkan sejak zaman nabi Muhammad SAW.¹¹

Perusahaan perbankan khususnya perbankan syariah haruslah selalu memperhatikan kepentingan nasabahnya. Karena bank adalah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa keuangan. Walaupun begitu, setiap berhubungan dengan nasabah atau calon nasabah bank harus memperhatikan hukum-hukum islam yang berkaitan dengan akad. Adapun yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan atau memasarkan produk yang sesuai dengan syariat islam adalah:¹²

- a. Setiap transaksi dalam islam harus didasarkan pada prindip kerelaan antara kedua belah pihak, jadi dalam memasarkan produk atau memberikan pelayanan tidak boleh ada unsur memaksa kepada nasabah atau calon nasabah. Setiap transaksi yang dilakukan nasabah berdasarkan kerelaan dari nasabah sendiri, termasuk saat nasabah melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking*.
- b. Setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah harus menjelaskan tentang produk-produk secara detail tanpa menutup-nutupi hal sebenarnya. Allah SWT berfirman dalam QS As-Syuara: 181-183:¹³

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ لَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ
تَاسِئِينَ أَشْيَاءَ هُمْ لَا تَعْتَوْنَ أَفْيَالًا رَضِمْ قَسِدِينَ
وَلَا تَبْخَسُوا أَلْ
وَزِنُوا بِالْقِسْطِ أَسَاءَ الْمُسْتَفِيمِ

Terjemahnya:

¹¹Adiwarman karim, *Bank Islam Analisa Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2004), h. 25.

¹²Ibid, h. 26.

¹³*Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 374.

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.¹⁴

Berdasarkan ayat diatas, tafsir Jalalayn mengemukakan:

“Penuhilah takaran”. Maksudnya sempurnakanlah takaran. “Dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang membuat kerugian.” Yakni orang-orang yang mengurangi takaran. “Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.” Maksudnya timbangan yang normal. “Dan janganlah kamu merugikan manusia pada segala sesuatunya.” Maksudnya janganlah kamu mengurangi hak-hak mereka sedikitpun. “Dan janganlah kamu merajalela di muka bumi seraya membuat kerusakan.” Dengan melakukan pembunuhan dan sebagainya.¹⁵

c. Kejujuran komunikasi, aspek kejujuran komunikasi didasarkan pada data dan fakta. Dalam Al-quran kejujuran diistilakan dengan *amanah*, *ghoir al takdzib*, *shiddiq*, dan *al-haq*. Dengan dasar istilah-istilah tersebut, maka seseorang tidak akan berkomunikasi secara dusta.¹⁶

d. Berbuat adil yaitu dengan cara tidak melampaui batas atau mengambil menguntungkan yang tidak pantas dari kemalangan orang. Allah SWT berfirman dalam QS An Nisa:58:

﴿إِنَّا لِلّٰهِ أَمْرٌ كَمَا نُتَوَدُّوْا أَلَا مُنْتَزِلًا هٰهَآوَا إِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّا لَنَاصِرُ الْعَمَلِ عَظِيمٌ مَّبِئَاتٌ لِلّٰهِ كَانَتْ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.¹⁷

Berdasarkan ayat diatas, tafsir Jalalayn mengemukakan:

¹⁴ Al-Quran dan Terjemahannya

¹⁵ Al-Imam Jalaludin Muhammad bin Ahmad bin Muhammad Al-Mahali. Al-Imam Jalaludin Abdirrahman bin Abu Bakar As-Suyuthi, terj. Najib Junaidi, *Tafsir Jalalayn* (Surabaya: eLBA Fitrah Mandiri Sejahtera, 2015), 250 .

¹⁶ Armawati Arbi, *Dakwan dan Komunikasi* (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2003), cet 1. H. 251.

¹⁷ Al-Quran dan Terjemahannya

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat-amanat”, yakni hak-hak yang dipercayakan kepadamu “kepada yang berhak menerimanya”. Ayat ini turun ketika Ali mengambil kunci Ka’bah dari Utsman bin Thaiyah Al-Hajabi, penjaga Ka’bah, secara paksa ketika Nabi datang ke Makkah pada waktu penaklukan kota Makkah, tetapi dia menolaknya dan berkata: “Seandainya aku tahu bahwa dia adalah Rasulullah, aku tidak akan menolaknya.” Kemudian Rasulullah memerintahkan agar kunci itu dikembalikan kepadanya dan bersabda: “Ambillah untuk selamanya dan seterusnya.” Lalu dia merasa takjub akan hal itu. Lantas Ali membacakan ayat tersebut kepadanya dan dia langsung masuk Islam. Dan ketika meninggal dunia, dia memberikan kunci kepada adiknya, Syaibah, kemudian terus dipegang oleh anaknya. Kendati ayat ini turun karena sebab yang khusus, tetapi keumumannya bisa dijadikan sebagai pegangan, dengan qarinah (indikasi) jamak.¹⁸

- e. Kebersihan adalah dasar pokok dalam Islam, Islam dan kebersihan tidak dapat dipisahkan. Kebersihan meliputi segala sesuatu baik ucapan maupun perbuatan dan lain sebagainya.¹⁹

¹⁸Al-Imam Jalaludin Muhammad bin Ahmad bin Muhammad Al-Mahali. Al-Imam Jalaludin Abdirrahman bin Abu Bakar As-Suyuthi, terj. Najib Junaidi, *Tafsir Jalalayn* (Surabaya: eLBA Fitrah Mandiri Sejahtera, 2015), 355.

¹⁹Badi’u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bank DKI syariah*. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil uji variabel kecepatan pada nilai alfa 0,05 secara parsial tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Itu bermakna pula bahwa kecepatan tidak menjadi perhatian utama nasabah ketika memilih bank tempat mereka menabung atau melakukan transaksi lainnya.
2. Uji parsial terhadap variabel keamanan juga tidak signifikan. Maknanya sama dengan variabel kecepatan di atas, bahwa variabel ini tidak menjadi perhatian utama nasabah.
3. Uji parsial terhadap variabel akurasi data juga tidak signifikan. Maknanya sama dengan variabel keamanan di atas, bahwa variabel ini tidak menjadi perhatian utama nasabah.
4. Uji parsial terhadap variabel kepercayaan signifikan. Maknanya bahwa variabel kepercayaan menjadi perhatian utama bagi nasabah.
5. Secara serempak variabel kepercayaan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji ANOVA atau F test diperoleh F_{hitung} sebesar 15.694 > F_{tabel} 2.64 dengan nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan alpha 0.05 maka H_5 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1), keamanan (X2), akurasi data (X3) dan kepercayaan (X4) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Dari hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Saran bagi pelayanan *mobile banking*
 - a. Pelayanan *mobile banking* harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi kecepatan, kemananan, akurasi data dan kepercayaan dalam bertransaksi agar nasabah yang menggunakan merasa puas.
 - b. Tampilan aplikasi *mobile banking* dapat dibuat lebih menarik dan lebih inofatif agar bisa meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.
 - c. Meningkatkan kembali layanan bantuan, karena masih banyak nasabah atau pengguna yang belum mengerti tentang penggunaan aplikasi tersebut.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
 - b. Selain itu juga peneliti diharapkan dapat menambah sampel penelitian yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya sehingga informasi dapat lebih mewakili atas apa yang terjadi dilapangan.
3. Saran bagi nasabah
 - a. Nasabah pengguna *mobile banking* harus tetap berhati-hati ketika melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank.

LAMPIRAN I
KEUSIONER PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH

No. Responden:

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir untuk penyusunan skripsi, maka dengan ini:

Nama : Margawana
Nim : 163150076
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : Institut Agama Islam Negeri Palu

I. Pengantar

Sebelumnya kami mengucapkan banyak terimah kasih kepada saudara (i) karena telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kami berharap agar tanggapan yang saudara (i) berikan sesuai dengan pendapat, persepsi, dan keadaan untuk kondisi yang dirasakan. Data yang kami peroleh murni untuk kepentingan penelitian dan akan kami rahasiakan.

Petunjuk pengisian yaitu mengisi setiap pertanyaan yang diminta dengan memberi tanda check lish (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan keadaan anda sendiri. Kemudian bacalah setiap pertanyaan untuk memastikan semua pertanyaan sudah terjawab.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Sebelum mengisi kuesioner, terlebih dahulu isilah identitas saudara (i) dan pertanyaan umum yaitu sebagai berikut:

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

NIM :

Jurusan/Fakultas :

Semester/Angkatan :

A. PERSPEPSI ATAS KECEPATAN

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Layanan <i>mobile banking</i> memenuhi harapan.					
2	<i>Mobile banking</i> dapat digunakan dalam waktu 24 jam.					
3	Layanan <i>mobile banking</i> dapat saya akses dengan cepat.					
4	Kecepatan konfirmasi transaksi pada <i>mobile banking</i> .					
5	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan perbankan dengan cepat dan tepat.					

6	Tampilan <i>mobile banking</i> jelas, menarik dan informative.					
7	<i>Mobile Banking</i> mempercepat transaksi.					
8	Layanan <i>mobile banking</i> memudahkan saya dalam bertransaksi.					
9	Layanan <i>mobile banking</i> berjalan dengan baik.					

B. PERSEPSI ATAS KEAMANAN

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank selalu menjamin keamanan transaksi nasabah melalui <i>mobilebanking</i> .					
2	Nasabah merasa aman melakukan transaksi di <i>mobile banking</i> .					
3	Bank menjamin privasi akun rekening nasabah.					
4	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya.					
5	<i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.					
6	<i>Mobile banking</i> mampu melindungi informasi pribadi saya.					
7	Layanan <i>mobile banking</i> aman bagi transaksi saya.					
8	Saya tidak mengalami hambatan pada saat mengakses <i>mobile banking</i> .					
9	Bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui <i>mobile banking</i> .					
10	<i>Mobile banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.					

C. PERSEPSI ATAS AKURASI DATA

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Mobile banking</i> memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan keuangan saya.					
2	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi menggunakan layanan <i>mobilebanking</i> .					
3	Menurut saya bank dapat merahasiakan data informasi nasabah dalam layanan <i>mobile banking</i> .					
4	Saya merasa mudah untuk mendapatkan apa yang saya butuhkan seperti informasi saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .					
5	Ketepatan transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> .					
6	Dengan menggunakan <i>mobilebanking</i> dapat mengakses berbagai informasi terkait transaksi perbankan saya.					
7	Dengan menggunakan <i>mobilebanking</i> dapat membuat transaksi yang saya lakukan menjadi lebih akurat.					
8	<i>Mobile banking</i> menjaga kerahasiaan data nasabah.					
9	<i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang cukup jelas.					
10	<i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap.					

D. PERSEPSI ATAS KEPERCAYAAN

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menerima konsekuensi dari <i>mobile banking</i> .					
2	Saya percaya <i>mobile banking</i> ditujukan untuk memenuhi kepuasan nasabah.					
3	<i>Mobile banking</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik.					
4	<i>Mobile banking</i> tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.					
5	Layanan <i>mobile banking</i> dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya.					
6	saya merasa puas dengan kemudahan layanan <i>mobile banking</i> .					
7	Kinerja <i>mobile banking</i> sesuai dengan harapan saya.					
8	<i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.					
9	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi <i>mobile banking</i> .					

G. KUESIONER KEPUASAN NASABAH

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya segera mendapat respon positif jika mengalami kesulitan.					
2	Saya merasa puas dengan layanan <i>mobilebanking</i> .					
3	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja <i>mobile banking</i> .					
4	Saya menyampaikan kepuasan terhadap <i>mobile banking</i> kepada keluarga dan teman saya.					
5	Saya lebih memilih bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> daripada fitur <i>electronic banking</i> lainnya.					

6	<i>Mobile banking</i> memberikan layanan sesuai dengan harapan.					
7	Saya merasa puas bertransaksi di <i>mobile banking</i> .					
8	Kinerja <i>mobile banking</i> sesuai dengan harapan saya.					
9	Saya merasa puasa dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> .					

LAMPIRAN II

HASIL TABULASI DATA KUESIONER

TABULASI KUESIONER
PERSEPSI ATAS KECEPATAN (X_i)

NO RESP	NOMOR PERTANYAAN									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	123
2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	123
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	131
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	122
6	4	5	5	4	4	4	3	4	3	112
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	112
8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	117
9	5	5	5	4	4	4	5	5	4	125
10	5	5	5	5	4	4	4	5	4	126
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117
12	4	4	3	3	4	4	3	4	3	114
13	5	3	4	4	4	4	5	5	4	106
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	121
17	4	5	4	4	4	4	5	5	4	114
18	4	4	4	4	4	4	5	5	4	113
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
20	4	5	4	4	4	4	4	4	5	109
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	112
22	4	4	4	4	5	4	5	5	4	110
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	109
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
26	5	4	4	4	5	4	5	4	4	111
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
28	5	5	4	5	4	4	5	5	5	114
29	4	5	4	4	4	4	4	4	3	114
30	3	5	4	4	4	3	5	5	3	111
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	113
32	4	3	4	3	4	5	5	5	5	108
33	4	5	3	3	3	3	4	4	2	103
34	3	5	3	4	4	4	4	4	3	96
35	3	4	3	4	3	3	4	4	3	97
36	4	4	3	3	3	4	4	4	3	90
37	4	3	3	3	3	4	4	4	3	103

38	4	4	5	4	5	5	4	4	5	105
39	5	4	3	4	3	4	5	5	5	110
40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	1570
Jumlah	167	176	161	161	166	161	175	176	157	5969

TABULASI KUESIONER

PERSEPSI ATAS KEAMANAN (X₂)

NO RESP	NOMOR PERTANYAAN										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	181
2	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	173
3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	170
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	172
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	174
7	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	178
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	181
9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	171
10	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	161
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	157
12	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	151
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	159
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	162
15	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	166
16	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	158
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	158
18	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	151

19	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	149
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	156
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	151
22	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	162
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	159
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	159
25	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	167
26	4	4	5	5	2	4	5	2	4	4	160
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160
28	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	160
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	160
30	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	161
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	161
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	154
33	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	135
34	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	144
35	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	148
36	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	156
37	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	164
38	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	1732
39	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	1689
40	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	1648
Jumlah	169	165	171	167	165	166	167	150	153	141	11026

**TABULASI KUESIONER
PERSEPSI ATAS AKURASI DATA (X₃)**

NO RESP	NOMOR PERTANYAAN										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	186
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	177
3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	178
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	176
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170
6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	174
7	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	176
8	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	167
9	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	160
10	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	154
11	2	2	4	4	3	4	3	5	4	4	148
12	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	157
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	164
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	163
15	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	167
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	161
17	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	161
18	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	158
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	157
20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	159
21	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	154
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	162
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	168
25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	174
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	170
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	156
28	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	156
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	162
30	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	164
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	165
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	152

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	159
35	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	165
36	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	170
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	169
38	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	1773
39	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	1727
40	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	1687
Jumlah	16 1	162	161	179	161	16 4	16 4	17 3	164	163	11284

**TABULASI KUESIONER
PERSEPSI ATAS KEPERCAYAAN (X₄)**

[illegible]

24	2	4	3	5	5	4	4	4	4	112
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	113
26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	119
27	3	4	4	5	4	4	4	4	4	115
28	4	5	4	5	5	5	5	5	5	112
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
30	3	5	5	4	4	3	3	3	3	106
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	107
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4	103
34	3	5	4	4	4	4	3	4	4	99
35	4	3	4	4	4	4	4	3	4	101
36	1	4	3	4	4	4	3	4	3	107
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	112
38	5	5	4	4	4	4	5	5	4	106
39	4	4	3	5	4	3	4	4	4	1549
40	4	3	3	5	3	2	3	4	4	1514
Jumlah	147	167	163	173	170	170	159	167	167	7282

**TABULASI KUESIONER
KUESIONER KEPUASAN NASABAH (Y)**

[illegible]

17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
18	4	4	5	5	4	4	4	5	4	113
19	4	4	4	4	3	4	4	3	3	110
20	3	5	4	4	5	5	5	5	5	114
21	4	4	4	3	5	4	4	4	4	109
22	4	4	4	3	5	4	5	4	4	108
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	110
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4	111
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	114
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
28	4	5	5	4	4	4	5	5	5	104
29	4	3	3	4	3	4	4	4	4	96
30	3	3	4	4	3	3	4	3	3	99
31	3	4	4	3	3	4	4	4	4	100
32	3	4	4	3	5	4	5	4	4	100
33	3	3	4	4	3	3	4	3	4	98
34	4	4	4	4	3	3	4	3	4	99
35	4	5	3	4	5	3	4	3	3	96
36	2	4	4	4	3	3	4	4	4	100
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3	98
38	4	4	4	4	3	5	5	4	5	94
39	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1464
40	3	5	4	3	2	2	2	3	2	1434
Jumlah	150	165	161	154	153	154	157	156	158	6920

NOMOR RESP	JENIS KELAMIN	TAHUN ANGKATAN	JUMLAH
1	2	1	3
2	1	1	2
3	1	1	2
4	2	1	3
5	1	1	2
6	2	1	3
7	2	1	3

KETERANGAN:

JENIS KELAMIN

LK = 1

PR = 2

TAHUN ANGKATAN

2016 = 1

2017 = 2

2018 = 3

8	2	1	3
9	2	1	3
10	2	1	3
11	2	1	3
12	2	1	3
13	2	1	3
14	2	1	3
15	2	1	3
16	2	1	3
17	2	1	3
18	2	1	3
19	2	1	3
20	2	1	3
21	1	1	2
22	2	1	3
23	2	1	3
24	2	1	3
25	1	1	2
26	2	1	3
27	1	1	2
28	2	2	4
29	2	2	4
30	2	2	4
31	1	2	3
32	2	2	4
33	2	2	4
34	2	2	4
35	1	3	4

36	1	3	4
37	1	3	4
38	1	3	4
39	2	3	5
40	2	3	5
JUMLAH	69	59	128

LAMPIRAN III

HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REALIABILITAS

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29,0500	11,638	,590	,879
X1.2	29,1750	10,404	,753	,862
X1.3	29,2000	11,087	,706	,867
X1.4	29,0750	11,353	,630	,875
X1.5	29,1000	11,990	,596	,878
X1.6	28,8500	11,310	,634	,874
X1.7	28,8250	12,046	,608	,878
X1.8	29,3000	9,703	,774	,861

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	36,0250	19,871	,586	,864
X2.2	36,1250	18,728	,677	,856
X2.3	35,9750	19,051	,625	,860
X2.4	36,1000	18,144	,723	,852
X2.5	36,1000	19,169	,581	,864
X2.6	36,1500	18,438	,806	,848
X2.7	36,0750	19,661	,559	,865
X2.8	36,5000	18,872	,433	,882
X2.9	36,4500	19,177	,593	,863
X2.10	36,7500	19,577	,494	,870

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	32,7000	12,472	,513	,835
X3.2	32,6750	11,610	,692	,814
X3.3	32,7000	12,831	,512	,834
X3.4	32,7000	12,164	,627	,822
X3.5	32,6250	13,010	,500	,835
X3.6	32,6250	12,958	,568	,829
X3.7	32,4250	13,328	,367	,849
X3.8	32,6500	12,182	,681	,817
X3.9	32,7000	11,703	,608	,824

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	29,0750	9,763	,406	,836
X4.2	28,5750	10,251	,466	,819
X4.3	28,6750	9,815	,611	,801
X4.4	28,5000	10,410	,527	,812
X4.5	28,5000	9,231	,576	,806
X4.6	28,7750	8,999	,685	,788
X4.7	28,5750	10,046	,633	,800
X4.8	28,5750	10,251	,639	,802

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	23,4000	10,656	,361	,848
Y.2	23,1250	10,830	,409	,841
Y.3	23,4000	8,759	,559	,828
Y.4	23,3000	9,036	,717	,797

Y.5	23,2250	9,102	,660	,806
Y.6	23,2500	9,372	,661	,807
Y.7	23,2000	8,472	,804	,781

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	7

LAMPIRAN IV

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

(UJI NORMALITAS, UJI MULTIKOLINARITAS, DAN UJI HETEROSKEDASTISITAS)

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ABSOLUT_RE S_1
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,35139556
	Absolute	,073
Most Extreme Differences	Positive	,059
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,464
Asymp. Sig. (2-tailed)		,982

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	TOTAL_X1	,523
	TOTAL_X2	,367
	TOTAL_X3	,460
	TOTAL_X4	,413

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

UJI HETEROSKEDASTISITAS

		Correlations				
		ABSOLUT_RES_1	TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_X3	TOTAL_X4
ABSOLUT_RES_1	Pearson Correlation	1	,003	,007	,048	-,155
	Sig. (2-tailed)		,987	,964	,769	,339
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,003	1	,602**	,465**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,987		,000	,003	,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,007	,602**	1	,714**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,964	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,048	,465**	,714**	1	,613**
	Sig. (2-tailed)	,769	,003	,000		,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL_X4	Pearson Correlation	-,155	,657**	,683**	,613**	1
	Sig. (2-tailed)	,339	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN V
HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,316	4,704		,067	,947
	TOTAL_X1	,161	,121	,171	1,338	,190
	TOTAL_X2	-,064	,136	-,078	-,472	,640
	TOTAL_X3	,134	,135	,146	,990	,329
	TOTAL_X4	,699	,169	,651	4,142	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b.

LAMPIRAN VI

UJI HIPOTESIS

(UJI T PARSIAL, UJI F SIMULTAN DAN UJI KOEFISIEN DETERMINASI)

UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,316	4,704		,067	,947
	TOTAL_X1	,161	,121	,171	1,338	,190
	TOTAL_X2	-,064	,136	-,078	-,472	,640
	TOTAL_X3	,134	,135	,146	,990	,329
	TOTAL_X4	,699	,169	,651	4,142	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386,767	4	96,692	15,694	,000 ^b
	Residual	215,633	35	6,161		
	Total	602,400	39			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

UJI DETERMINAN (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,642	,601	2,48213

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

LAMPIRAN X

LAMPIRAN KOLMOGROV-SMIRNOV, T_{tabel} DAN F_{tabel}

LAMPIRAN XII

DOKUMENTASI









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: MARGAWANA	NIM	: 163150076
TTL	: TOBAKU, 3 JULI 1997	Jenis Kelamin	: PEREMPUAN
Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH	Semester	: VI (ENAM)
Alamat	: TIPO	HP	: 085396715498

Judul :

○ Judul I

PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN PALU)

○ Judul II

STRATEGI SEGMENTASI DASAR DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN (KANTOR CABANG BANK MUAMALAT)

○ Judul III

PENGARUH BAGI HASIL, PENDAPATAN DEPOSITO DAN BIAYA PEMASARAN TERHADAP PROFITABILITAS BMT MUAMALAH (KANTOR CABANG BANK MUAMALAT)

Palu, 3 JULI 2019
Mahasiswa,


MARGAWANA
NIM 163150076

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)

Pembimbing I : Dr. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D

Pembimbing II : Dr. Sofyan Bachmid, S.Pd. M.M

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Kelembagaan,


Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D
NIP. 196903011999031005

Ketua Jurusan,


Dr. Malkan, M. Ag.
NIP. 19681231 199703 1 010

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR : 260 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

- Membaca :** Surat saudara : **Margawana / NIM 16.3.15..0076** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu dengan judul skripsi : **Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)**
- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
 - b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
 4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
 6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.18/R/KP/07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu.
 7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Insitut Agama Islam Negeri Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG
PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU TAHUN
AKADEMIK 2018/2019

- Pertama : 1. **Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.** (Pembimbing I)
2. **Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M.** (Pembimbing II)
- Kedua : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2019.
- Keempat : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 10 Juli 2019

Dekan.



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Palu;
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu;
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : ~~265~~ / In.13 / F.IV / PP.00.9 / 04 /2020
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : : Izin Penelitian

Palu, 10 Mei 2020

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di -

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Margawana
NIM : 16.3.15.0076
TTL : Tobaku, 03 Juli 1997
Semester : VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Tipo

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***"Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)"***

Dosen Pembimbing :

1. H. Nurdin, S. Pd, M. S.Sos.Com, Ph. D.
2. Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M.

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I

NIP 19650505 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : *2677* /In.13 / F.IV / PP.00.9 / 06 / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, menerangkan bahwa:

Nama : Margawana
Tempat, Tgl Lahir : Tobaku, 03 Juli 1997
NIM : 16.3.15.0076
Semester : VIII
Alamat : Jl. Tipo

Bahwa yang bersangkutan telah mengadakan Penelitian di Prodi Perbankan Syariah dengan Judul :
" Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" dari Tanggal 20-31 Januari 2020.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palu, 03 Juni 2020

Dekan,



[Signature]
Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199901 1 002

LAMPIRAN XIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Margawana
Tempat Tanggal Lahir : Tobaku, 03 Juli 1997
NIM : 16.3.15.0076
Alamat Rumah : Sidondo 1
No. WA : 085396715498
Facebook : Margawana wn
Instagram : @Margawana wn
Email : mrgwanana@gmail.com
Nama Ayah : Saipuddin
Nama Ibu : Suparneni



B. Riwayat Pendidikan

1. SD, Tahun lulus : SDN 1 Tobaku, 2009
2. SMP/MTs, Tahun lulus : SMP Haji Agus Salim Katoi, 2012
3. SMA/MA, Tahun lulus : SMA Haji agus salim Katoi, 2015

C. Pengalaman Organisasi

1. Pramuka 2016
2. PMR (Palang Merah Indonesia)
3. GENBI (Generasi Baru Indonesia) 2018

Palu, 17 Mei 2020

Margawana