



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**SITI KHOPIPAH INDAH**

**NIM : 17 401 00136**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**SITI KHOPIPAH INDAH  
NIM : 17 401 00136**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP. 19730725 199903 1 002

**PEMBIMBING II**

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I**  
NIDN. 2004088205

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD**  
**ADDARY PADANG SIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Siti Khopipah Indah**  
Padangsidempuan, 17 Juli 2023

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padang Sidempuan  
Di\_  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Siti Khopipah Indah** yang berjudul: "**Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program perbankan syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahamd Addary Padang Sidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A  
NIP. 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, Lc., M.E.I  
NIDN. 20040882205

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Khopipah Indah  
NIM : 17 401 00136  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan syariah  
Judul Skripsi : **“Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan”**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah kecuali arahan dari pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidimpuan Pasar 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari dapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidimpuan, 17 Juli 2023

Saya Yang Menyatakan



*Siti Khopipah Indah*  
**SITI KHOPIPAH INDAH**

**NIM.17 401 00136**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Khopipah Indah  
NIM : 17 401 00136  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif ( *Non-Exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan”**. Dengan hak bebas royalti Nonektif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, Mengalih media/formatkan, mengola dalam bentuk pangkalan data ( *database* ), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Yang Menyatakan,



  
**SITI KHOPIPAH INDAH**  
**NIM.17 401 00136**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website:uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Siti Khopipah Indah  
**NIM** : 17 401 00136  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*  
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA  
Padangsidempuan

**Ketua**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
NIDN. 2016118202

**Sekretaris**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIDN. 2017038301

**Anggota**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
NIDN. 2016118202

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIDN. 2017038301

**Sarmiana Batubara, M.A.**  
NIDN. 2127038601

**Damri Batubara, M.A.**  
NIDN. 2024059302

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Sabtu / 29 Juli 2023  
**Pukul** : 08.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus / 70,25 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

### **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI** : “**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**”

**NAMA** : **SITI KHOPIPAH INDAH**  
**NIM** : **17 401 00136**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 28 Agustus 2023

Dekan



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama** : Siti Khopipah Indah  
**Nim** : 17 401 00136  
**Judul Skripsi** : **Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syahada Padangsidempuan**

*Mobile Banking* adalah aplikasi yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi kapanpun dan dimanapun melalui handphone. Layanan ini bukan hanya dimanfaatkan oleh nasabah secara umum, terlebih mahasiswa perbankan syariah di UIN Syahada Padangsidempuan telah memanfaatkan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi secara online. Namun, sebagian besar mahasiswa masih belum memanfaatkan kemudahan layanan tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah efektivitas penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah di UIN Syahada Padangsidempuan.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengertian efektivitas, pengukuran efektivitas, efektivitas penggunaan *mobile banking*, pengertian *mobile banking*, layanan *mobile banking*, indikator efektivitas penggunaan *mobile banking*, pengertian kepuasan nasabah, tingkat kepuasan nasabah, pencapaian kepuasan nasabah, indikator kepuasan nasabah, pengertian bank syariah, dan sejarah bank syariah di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 84 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner angket dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien ( $R^2$ ) serta uji parsial (t) data diolah dengan bantuan program SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil uji t  $H_a$  dapat diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan bisnis islam di UIN Syahada Padangsidempuan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah



## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syahada Padangsidimpuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, SM.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.  
Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan

pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Serta Bapak/Ibu dosen juga staf dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, Lc., M.E.I selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syahada Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Toiban Nasution dan Ibunda tercinta Siti Armina Nasution, yang telah mendidik dan selalu berdoa tidak hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti dan banyak berkorban tanpa pamrih serta memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada keduanya diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.
8. Keluargaku tercinta, abang saya Ahmad Saleh Saputra Nasution, Ibrahim Nasution dan Anif Nasution, kakak perempuan saya Novita adik perempuan saya Siti Elsa Manora Nasution yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakak kandung tak sedarah Maya Sari Harahap, S.E, dan Vebby Claudia Rizky Pasaribu, S.H, M.Kn, yang juga senantiasa selalu memberikan

dukungan yang luar biasa dan selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

9. Banyak terimakasih juga kepada sahabat terbaik Isma Hidayah Siregar S.E, Indah Fitri Nasution S.E, Aswidarni S.E, Windi Widiya Dharma S.E, Nur Aini Permata Sari Marat S.E, Annisa Rahmi Harahap S.Sos, Adek Gustia Ningsi Harahap S.E, Yusril Ihja Mahendra S.E, Manis Peria Daulay S.E, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, terimakasih selalu bersama.
10. Untuk Adik-Adik terbaik Rindi Mutiara, Anggi Julia Ningsih S,Sos, Era Gustia S.E, Sayang Prima Nanda S.E, Azmian Riski Tanjung, Azmaan Riska Tanjung, Jelita Sapitri, Fenni Ardianti, Amriani Nasution, Sisi Septi Lia, Miko Amanda yang selalu membantu dan menyemangati peneliti dalam melakukan penelitian.
11. Kepada Sahabat KKL-Daring seperjuangan saya yaitu Gusti Gunawan Daulay, Yusril Ihja Mahendra, Habib Nasution, Windi Widiya Dharma, Manis Peria, Indah Fitri Nasution, Rendot Rangkuti, Reni Wahyuni, Suswita Sari Nasution, Indah Lestari terimakasih telah memberi semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi saya ini.
12. Untuk kucing peliharaan peneliti yang bernama sakura, meimei, hachi, lala dan moli yang selalu sabar dan tanpa mengeluh menemani sepanjang hari dan selalu ikhlas mendengarkan keluh kesah maupun tangisan peneliti selama mengerjakan skripsi tugas akhir ini hingga selesai.

13. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 4 mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juli 2023

Peneliti,

**SITI KHOPIPAH INDAH**  
**NIM. 17 401 00136**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Namaa Hurup Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	BE
ت	Ta	T	TE
ث	ša	š	ES (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kho	KH	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gai	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. VOKAL

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
— /	<i>Fathah</i>	A	A
— /	<i>Kasrah</i>	I	I
و —	<i>Dommah</i>	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

### c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....إ.....ى	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
ى.....ى	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
و.....و	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

### 3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

#### a. *Ta marbutah* hidup

*Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.

#### b. *Ta marbutah* mati

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

### 4. *Syaddah (Tsaydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata



sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang sdiikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## 6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar *Transliterasi Arab-Latin* bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan tanda baca. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## 7. **Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## 8. **Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga.

Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

#### 9. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Defenisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	11
1. Efektivitas.....	11
a. Pengertian Efektivitas.....	11
b. Pengukuran Efektivitas.....	12
c. Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	13
2. <i>Mobile Banking</i> .....	16
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	16
b. Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	17
c. Indikator Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	18
3. Kepuasan Nasabah .....	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	19
b. Tingkat Kepuasan Nasabah .....	20
c. Pencapaian Kepuasan Nasabah .....	21

d. Indikator Kepuasan Nasabah .....	22
4. Bank Syariah .....	24
a. Pengertian Bank Syariah .....	24
b. Sejarah Bank Syariah di Indonesia .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
B. Jenis Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Sumber Data .....	36
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	37
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	40
H. Uji Hipotesis .....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	44
1. Sejarah singkat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan .....	44
2. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .....	47
3. Visi dan Misi .....	48
4. Lambang UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan .....	50
B. Gambaran Umum Responden .....	51
1. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
2. Gambaran Umum Berdasarkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) .....	52
C. Hasil Analisis Data .....	53
1. Hasil Uji Validitas .....	53
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
D. Gambaran Hasil Jawaban Responden .....	55
E. Analisis Data .....	60
1. Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	60
2. Hasil Uji Normalitas .....	60
3. Hasil Uji Linearitas .....	61
4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	62
F. Hasil Uji Hipotesis .....	63

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
2. Hasil Uji t Parsial .....	63
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
H. Keterbatasan Penelitian.....	66

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Defenisi Operasional Variabel .....	7
Tabel. II. 1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel III.1	Jumlah Mahasiswa.....	35
Tabel III.2	Alternatif Skor Atas Jawaban Kuesioner .....	37
Tabel III.3	Kisi-Kisi Angket Variabel.....	38
Tabel III.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	42
Tabel IV. 1	Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2021-2025.....	47
Tabel IV.2	Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel IV .3	Gambaran Umum Berdasarkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM).....	52
Tabel IV. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (X).....	53
Tabel IV. 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y).....	54
Tabel IV. 6	Uji Reliabilitas Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (X) .....	55
Tabel IV.8	Gambaran Hasil Jawaban Responden Untuk Setiap Pernyataan Variabel Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (X) .....	55
Tabel IV.8	Gambaran Hasil Jawaban Responden Untuk Setiap Pernyataan Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	58
Tabel IV.9	Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	60
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel IV.11	Hasil Uji Linearitas.....	61
Tabel IV.12	Uji Regresi Linear Sederhana.....	62
Tabel IV.13	Uji Koefisien Determinasi .....	63
Tabel IV.14	Hasil Uji t (Parsial).....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar IV.1 Lambang UIN .....	50

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi berkembang pesat. Perkembangan ini berdasarkan pada semakin meratanya pengguna teknologi informasi. Melihat pesatnya perkembangan dan penggunaan teknologi informasi ini ditandai dengan adanya alat komunikasi seperti internet, *handphone* dan komputer yang saat ini sudah sangat memasyarakat terlebih pengguna teknologi informasi sudah masuk kesemua bidang dan sektor. Dengan demikian memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga waktu dan jarak bukanlah masalah dalam melakukan berbagai macam aktivitas sehari-hari oleh manusia.<sup>1</sup>

Teknologi informasi banyak dilakukan dalam berbagai hal sebagai suatu fasilitas terutama yang bergerak dalam bidang pelayanan atau jasa tidak terkecuali pada sektor perbankan. Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan. Dengan kebutuhan sektor perbankan yang tinggi, maka tuntutan terhadap perbankan agar mempermudah pelayanan menjadi hal yang penting. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para nasabah agar nasabah dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, dimanapun dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas di sektor perbankan yang berkontribusi dalam bentuk aktivitas transaksi keuangan

---

<sup>1</sup> Raden A. Purba, *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi* (Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 2.



adalah *internet banking*. Yang termasuk dalam kegiatan *internet banking* adalah *mobile banking*.<sup>2</sup>

Umumnya transaksi perbankan dilakukan secara manual, nasabah mendatangi bank, mengisi formulir, dan menunggu antrian. Aktivitas tersebut sangat tidak efisien baik dari segi waktu dan biaya yang terbuang cukup banyak.

Teknologi yang sangat dibutuhkan saat ini disebut *mobile banking*. Aplikasi tersebut dapat mengubah segala layanan transaksi pembayaran yang menarik para nasabah untuk berpindah dari jalur manual ke jalur teknologi. Secara spesifik layanan *mobile banking* tidak hanya mencakup layanan transaksi pembayaran saja tetapi juga mencakup layanan layanan non-transaksi seperti layanan untuk mengecek informasi saldo dan informasi akun, untuk mendapatkan notifikasi mengenai uang yang masuk, penyimpanan bukti transaksi atau transfer yang telah dilakukan, layanan *costumer service*, dan lain-lain oleh karena itu layanan *mobile banking* menyediakan layanan perbankan yang mempermudah nasabah.<sup>3</sup>

Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah ini penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya baik sesama bank syariah maupun bank konvensional. Begitu juga dengan bank syariah yang

---

<sup>2</sup> Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantara, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* (Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 130.

<sup>3</sup> Danielle Eudora Crystle Rampen, Jay Idoan Sihotang, "Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM," *Cogito Smart Journal* Vol. 7. No. 1 (2021): hlm. 86.

terus mengembangkan produknya ditengah-tengah persaingan produk perbankan lainnya agar tetap dapat bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya dengan mengembangkan layanan *mobile banking*.

Dengan adanya bentuk inovasi perbankan syariah seperti *mobile banking* ini layanan pertama bank syariah yang memadukan layanan perbankan syariah dengan telepon seluler (*handphone*) bagi kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Pada perkembangannya layanan perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan cara *online*. Agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi bank, hanya dengan menggunakan *smartphone*.

Pada umumnya fitur layanan *mobile banking* tidak dapat melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM. Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang dilakukan melalui mesin anjungan tunai mandiri atau yang biasa disebut dengan mesin ATM tetapi tidak menggunakan kartu ATM, melainkan penarikan yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Salah satu golongan nasabah yang harus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking* adalah Mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat *mobile banking*, begitu juga dengan mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-dary Padangsidempuan.

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan adalah satu-satunya perguruan tinggi Negeri yang berada di

Tapanuli Selatan yang berbasis Islam, yang memiliki empat Fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki jurusan Perbankan Syariah yang jumlah mahasiswanya terbilang cukup banyak.

Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan sangat antusias dengan menyambut kemajuan ilmu teknologi perbankan, hal ini dapat dilihat dari adanya mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*, mahasiswa bertransaksi menggunakan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhannya, begitu juga dengan efektivitas penggunaan *mobile banking* mampu mempermudah akses mahasiswa. Amriyani sebagai pengguna *mobile banking*, merasakan puas dalam melakukan berbagai transaksi seperti transfer, cek saldo, pembelian pulsa dan token listrik berpendapat bahwa adanya layanan *mobile banking* sangat bermanfaat dan memudahkan transaksi perbankan mengingat ATM dan kantor cabang jauh dari rumah.<sup>4</sup>

Berbeda dengan saudari Rindi Mutiara yang melakukan transaksi perbankan dengan mendatangi langsung ATM atau kantor cabang terdekat. Saudari Rindi Muatiara merasa tidak terlalu bermanfaat karena transaksi perbankan yang biasa dilakukan hanya sebatas tarik tunai dan transfer dan cenderung takut menggunakan semakin tingginya teknologi maka semakin tingginya kasus pembobolan dan pembajakan akun keuangan. Begitu juga dengan

---

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Saudari Amriyani, 11 Januari 2023.

saudara Aldi Pranata, yang mana dia mengatakan bahwa belum merasakan adanya manfaat dari *mobile banking* karena tidak pernah melakukan transaksi.

Sejauh ini ternyata masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui dan belum merasakan manfaat dari fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM yang penarikannya melalui *mobile banking*. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang penarikan tunai tanpa kartu ATM tersebut. Tidak dapat dipungkiri juga banyaknya mahasiswa yang belum memahami bagaimana penggunaan dari fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM tersebut. Dengan latar belakang tersebut belum diketahui apakah fasilitas *mobile banking* sudah efektif bagi mahasiswa yang menggunakannya.

Penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas *mobile banking* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan *m-banking* pada BSI.<sup>5</sup> Sedangkan penelitian lain menunjukkan ada pengaruh signifikan antara layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI.

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang telah diuraikan diatas. peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syahada Padangsidempuan”**.

---

<sup>5</sup> Is Susanto, “Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Keuangan* 3, No. 2 (2022): hlm. 162.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih banyak mahasiswa yang belum paham terhadap penggunaan *mobile banking*
2. Efektivitas penggunaan *mobile banking* masih rendah, mahasiswa lebih tertarik bertransaksi secara manual daripada menggunakan *mobile banking*.
3. Terdapat sikap ketidakpercayaan atau rasa takut terhadap penggunaan yang didapat saat bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi dari masalah, maka peneliti perlu melakukan pembatasan masalah karena keterbatasan peneliti, yang tujuannya untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti sehingga lebih fokus. Maka dalam penelitian membatasi permasalahan hanya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019-2021 di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## **D. Definisi Operasional Variable**

Defenisi operasional variable adalah defenisi yang didasarkan atas sifat-sifat objek yang didefenisikan dan dapat diamati. Penelitian ini terdiri dari dua variable: yaitu variable independen yaitu efektivitas *mobile banking* dan variable dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

**Tabel I. 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Jenis Variabel	Definisi	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perasaan senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang ditawarkan oleh layanan bank.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Kesiediaan merekomendasi</li> </ol>	Interval
2	Efektivitas penggunaan <i>mobile banking</i> (X)	Efektivitas merupakan ukuran besar kecilnya pengaruh penggunaan layanan <i>m-banking</i> untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan dalam kegiatan transaksi sesuai keinginan</li> <li>2. Kecepatan saat melakukan akses layanan <i>m-banking</i></li> <li>3. Dapat menggunakan layanan kapanpun dan dimanapun</li> <li>4. Efisiensi waktu dan tenaga dalam penggunaan <i>m-banking</i></li> </ol>	Interval

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah: Apakah efektivitas penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan ?

### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan.

### **G. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperdalam ilmu yang didapatkan terutama dalam hal penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan.

#### 2. Bank

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan layanan teknologi keuangan perbankan terutama dalam fitur penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi ataupun referensi kepustakaan jika meneliti objek yang sama untuk memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkhusus yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan.

## H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan. Hal ini dimaksud untuk laporan penelitian yang sistematis, jelas dan mudah dipahami, peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

1. Bab 1 Pendahuluan yang didalamnya menjelaskan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan.
2. Bab II Landasan Teori yang didalamnya membahas pengertian efektivitas, pengukuran efektivitas, efektivitas layanan *mobile banking*, *mobile banking*, pengertian *mobile banking*, *layanan mobile banking*, keamanan *mobile banking*, keunggulan dan kelemahan *mobile banking*, pengertian kepuasan nasabah, tingkat kepuasan nasabah, pencapaian kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dalam perspektif islam, bank syariah, sejarah bank syariah, penelitian terdahulu, kerangka pikir, serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian teori.



3. Bab III Metode Penelitian didalamnya terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang membahas tentang gambar umum sejarah singkat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, gambaran umum responden, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, keterbatasan penelitian.
5. Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Efektivitas**

###### **a. Pengertian Efektivitas**

Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi. Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut berjalan dengan efektif. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas.<sup>6</sup> Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) yang diinginkan dapat tercapai. Efektivitas yang menjadi pencapain suatu tujuan dan target kebijakan atau hasil yang merupakan suatu konsep yang sangatlah penting karena mampu memberikan gambaran terhadap keberhasilan seseorang dalam mencapai sasaran dan tujuan. Efektivitas terdiri dari dua komponen yaitu :

- 1) Produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.
- 2) Kemampuan produksi

---

<sup>6</sup> Wingfi Japami, "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 2. No. 1 (2019): hlm. 76.

Tanpa keduanya efektivitas sulit untuk tercapai, sebab efektivitas itu nyata, jika hanya hasil yang dicapai terwujud sedangkan kemampuan suatu produksi tidak maka efektivitas akan sulit diraih.

#### **b. Pengukuran Efektivitas**

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada :

- 1) Pemahaman Program, dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.
- 2) Tepat Sasaran untuk Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.
- 3) Tepat Waktu adalah Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

Pencapaian Tujuan Merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal.

Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya dia akan mendapat apa yang dia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

Perubahan Nyata Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.<sup>7</sup>

### c. Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*

Menurut perspektif Islam efektivitas penggunaan *mobile banking* sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna serta kualitas layanan itu sendiri. Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam yang memberikan agar manusia tetap tekun dan semangat dalam menjalankan perintah agama terutama dalam keadaan sulit. Allah SWT. Berfirman dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 185 sebagai berikut:

﴿ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ۝ ١٨٥ ﴾

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.<sup>1</sup>

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan sesungguhnya diberikan keringan ini bagi kalian hanya dalam keadaan kalian sedang sakit atau dalam

---

<sup>7</sup> Irawani Anis, "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2021, hlm. 109.

perjalanan, tetapi puasa merupakan suatu keharusan bagi orang yang mukmi lagi sehat. Hal ini tiada lain hanyalah untuk mempermudah dan meringankan kalian sebagai rahmat dari Allah. Keterkaitan ayat di atas dengan penggunaan *mobile banking* adalah terdapat kemudahan yang diberikan *mobile banking* kepada para penggunanya untuk melakukan berbagai transaksi meskipun dalam keadaan sakit sekalipun.<sup>8</sup>

Selain itu *amanah* kepercayaan dalam konsep Islam juga telah disebutkan dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 58 yaitu sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨ ﴾

Artinya: 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.

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Subhanahuwata'ala. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu. Maka Allah

---

<sup>8</sup> Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2. Terjemahan oleh M. Abdul Ghoffar* (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2013), hlm. 335.

Subhanahuwata'ala memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya. Sebagaimana yang disebutkan di dalam sebuah hadis sahih, bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda: Sesungguhnya semua hak itu benar-benar akan disampaikan kepada pemiliknya. hingga kambing yang tidak bertanduk diperintahkan membalas terhadap kambing yang bertanduk (yang dahulu di dunia pernah menyeruduknya).

Ibnu Abu Hatim mengatakan, telah menceritakan kepada kami Muhammad ibnu Ismail Al-Ahmasi, telah menceritakan kepada kami Waki', dari Sufyan, dari Abdullah ibnu Saib, dari Zazan, dari Abdullah ibnu Mas'ud yang mengatakan, "Sesungguhnya syahadat itu menghapus semua dosa kecuali amanat." Ibnu Mas'ud mengatakan bahwa di hari kiamat kelak seseorang diajukan (ke hadapan peradilan Allah). Jika lelaki itu gugur di jalan Allah, dikatakan kepadanya, "Tunaikanlah amanatmu." Maka lelaki itu menjawab, "Bagaimana aku akan menunaikannya, sedangkan dunia telah tiada?" Maka amanat menyerupakan dirinya dalam bentuk sesuatu yang terpadat di dalam dasar neraka Jahannam. Maka lelaki itu turun ke dasar neraka, lalu memikulnya di atas pundaknya. Ibnu Mas'ud mengatakan bahwa setiap kali ia mengangkat amanat itu, maka amanat itu terjatuh dari pundaknya, lalu ia pun ikut terjatuh ke dasar neraka; begitulah selamanya. Zazan mengatakan bahwa lalu ia datang menemui Al-Barra ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada Al-Barra. Maka Al-Barra

mengatakan, "Benarlah apa yang dikatakan oleh saudaraku." Lalu ia membacakan firman-Nya: Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.

Dalam menjalankan suatu bisnis kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan *online* maupun *offline*. Kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal dengan baik ada proses ijab-qobul ada materai dan lain sebagainya. Para pelaku bisnis Selain itu diproteksi pula secara horizontal oleh hukum-hukum di samping proteksi secara vertikal seperti norma nilai dan etika yang dianut oleh para pelaku bisnis. Dalam dunia online demikian pula, harmonisasi antara ketiga aspek di atas dipadukan dengan mekanisme-mekanisme pembangunan kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan.<sup>9</sup>

## **2. Mobile Banking**

### **a. Pengertian Mobile Banking**

*Mobile Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel atau *smartphone*. Jika dibandingkan dengan *e-banking*, maka perkembangan *m-banking* bisa dikatakan paling cepat dibandingkan *e-banking*, hal ini dikarenakan layanan *m-banking* dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era *digital* saat ini yang selalu mengedepankan *mobilitas*. Dimana dengan kehadiran *m-banking* nasabah merasakan kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.

---

<sup>9</sup> Onno W Purbodalam Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn, 2014), hlm. 224.

*Mobile banking* adalah suatu gambaran pelaksanaan kegiatan perbankan melalui perangkat seluler yang mayoritas dilakukan melalui SMS atau melalui *website* seluler. *Mobile banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan penggunaannya untuk bertransaksi langsung melalui *smarthphone* dengan mudah dan cepat. *Mobile banking* juga biasanya memberikan layanan, seperti transaksi informasi saldo, transfer, pembukaan rekening, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

#### **b. Layanan *Mobile Banking***

Adapun fungsi dari layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut :

- 1) Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi
- 2) Untuk melakukan pembayaran transaksi dari orang ke orang
- 3) Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat
- 4) Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah itu sendiri
- 5) Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan
- 6) Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket *internet*, TV kabel, dan layanan lainnya.

---

<sup>10</sup> Enni Soerjati Priowirjanto dan Raka Fauzan Hatami, *Terminologi Ekonomi dan Teknologi Informai Dalam Hukum Ekonomi Pada Era Ekonomi Digital* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hlm. 102.



### c. Indikator Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*

Berikut adalah beberapa indikator-indikator efektivitas penggunaan *mobile banking* :

#### 1) Kemudahan dalam kegiatan transaksi sesuai keinginan

Penggunaan *mobile banking* adalah kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka akan digunakan kemudahan memiliki level yang beragam tergantung penilaian dari penggunanya. Pengguna *mobile banking* merasakan teknologi relatif mudah dipahami dan digunakan pada saat melakukan transaksi. Konsep ini menjelaskan tujuan penggunaan *m-banking* dan kemudahan penggunaan sistem untuk mencapai tujuan sesuai keinginan pengguna.

#### 2) Kecepatan saat melakukan akses layanan *mobile banking*

Faktor cepat saat melakukan akses layanan *m-banking* ini membahas mengenai kegunaan dari layanan dapat membuat aktivitas menjadi lebih cepat dan efektif. Maka dilihat dari segi tepat waktu. Sehingga waktu yang digunakan untuk bertransaksi menjadi lebih tepat, efektif dan efisien. Efektivitas aplikasi *mobile banking* dapat diukur melalui indikator ini dengan cara melihat seberapa optimal kinerja layanan *m-banking* sehingga nasabah bisa bertransaksi dengan cepat dan efektif.

### 3) Dapat menggunakan layanan kapanpun dan dimanapun

Dengan menggunakan layanan *mobile banking* pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut dimana saja dan kapan saja tidak terikat oleh waktu. Layanan *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja, karena aplikasi *mobile banking* tersedia selama 24 jam.

### 4) Efisiensi waktu dan tenaga dalam penggunaan layanan *m-banking*

ketika berinteraksi melalui penggunaan *mobile banking* tidak dibutuhkan banyak usaha dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*) dan penggunaannya tidak perlu menghabiskan waktu yang lama. Tidak dibutuhkan banyak usaha yang dilakukan. Maksudnya ketika menggunakan layanan *mobile banking* nasabah tidak perlu mengantri panjang, sehingga dapat mempersingkat waktu dan tidak akan mengganggu aktivitas yang sedang dilakukannya.

## 3. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kothler kepuasan nasabah adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah dapat tercapai jika nasabah merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan dalam proses mendapatkan, mengkonsumsi hingga menghabiskan produk/jasa dapat terpenuhi.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Muhammad Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Siswa Lembaga Bimbingan Belajar 'Potensi' Panyabungan," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 5 (2019): hlm. 158.

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira.

Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

#### **b. Tingkat Kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, ada 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan :

##### 1) Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

##### 2) Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

### 3) Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap jika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

### 4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

### 5) Biaya

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa.

## **c. Pencapaian Kepuasan Nasabah**

Pencapaian kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan nasabah.
- 2) Bank harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan. Termasuk didalamnya cara berpikir, perilaku kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan.

4) Mengembangkan dan menerapkan dengan cara bank menghubungi nasabah setelah proses pelayanan yang terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan nasabah. Bank juga menghubungi nasabah dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya. Dan mengadakan pendekatan dimana bank membangun kedekatan dengan nasabah yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi bank dipasar.

Beberapa cara pengukuran kepuasan nasabah diatas, maka perusahaan dapat mengukur dan memantau seberapa besar kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa yang disediakan.

#### **d. Indikator Kepuasan Nasabah**

Indikator dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Looney, adalah sebagai berikut :

##### 1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang sudah diberikan oleh perusahaan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

## 2) Minat Menggunakan Kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang telah disediakan sangat memadai.

## 3) Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diperolehnya memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

## 4. Bank Syariah

### a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana bagi pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dari pemilik modal dan mempunyai kewajiban untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi asetnya dengan pola Islam.

Bank Islam atau selanjutnya disebut bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.<sup>13</sup>

Bank syariah merupakan lembaga badan usaha yang kegiatannya dibidang keuangan dan asetnya berupa aset-aset keuangan maupun non keuangan. Dapat juga diartikan lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang kekayaannya berupa aset keuangan. Didalam bank syariah memiliki banyak akad yang dapat dipilih oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti : *Mudharabah, Murabahah, Musyarakah, Ijarah, Qard, Salam, Ijarah Mutahiya Bit Tamwil (IMBT)*. Perbankan syariah suatu sistem perbankan yang dikembangkan oleh syariat islam dan

---

<sup>13</sup> Muhammad Isa, "Gambaran Umum Pemasaran Produk Dan Jasa Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman* Vol. 4 No.1 (2016): hlm. 50.

pada UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dan bank syariah sebuah lembaga keuangan yang bertugas dan bertujuan memajukan Ekonomi bangsa.

#### **b. Sejarah Bank Syariah di Indonesia**

Berkembangnya bank-bank syariah di Negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Gagasan untuk mendirikan bank syariah di Indonesia sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Para ulama membahas lebih dalam pada Musyawarah Nasional (MuNas) IV pada tahun 1990, sehingga dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank syariah di Indonesia.<sup>14</sup>

Menurut Agustianto didalam jurnal Nofinawati mengemukakan bahwa perkembangan perbankan syariah di Indonesia makin pesat dan berkembang secara fantastis. Krisis keuangan global disatu sisi lebih membawa hikmah bagi perkembangan perbankan syariah. Hal ini dikarenakan masyarakat, dunia, para pakar, dan pengambil kebijakan ekonomi, tidak saja melirik tetapi lebih dari itu mereka ingin menerapkan konsep syariah ini secara serius.

Syafi'i menyebutkan dalam jurnal Budi Gautama Siregar bahwa “di Indonesia, pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia, MUI dan Pemerintah dengan dukungan dari ICMI. Berdiri pada tahun 1991, diatur dengan UU. No. 10 Tahun 1998”. Hingga Tahun 2007, terdapat

---

<sup>14</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 1-2.



institusi bank syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Mega Syariah. Produk jasa yang disediakan bank syariah : *Mudharabah* (perjanjian antara penyedia modal dengan pengusaha), *Musyarakah* (*joint venture*/ada campur tangan pengelolaan manajemen), *Murabahah* (penyaluran dana dalam bentuk jual beli) dan *Tafakul* (asuransi Islam).<sup>15</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Agar memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil beberapa bahan pada penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan apapun berhubungan dengan judul yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu ini dijadikan sebagai peneliti sebagai bahan masukan dan kajian untuk menjadi salah satu alat pedoman bagi penelitian yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini.

**Tabel. II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Andi Ulan Sari (IAIN Palopo, 2021) Skripsi <sup>1</sup>	Efektivitas <i>Mobile Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo	Efektivitas <i>Mobile Banking</i> tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Kcp Palopo.
2	Putri Wulandari, dkk, Jurnal Ekonomi Manajemen dan	Pengaruh Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap

---

<sup>15</sup> Budi Gautama Siregar, "Peranan Bank Syariah dalam Mengembangkan Kewirausahaan," *Jurnal At-Tijarah* Vol. 1 No. 1 (2015): hlm. 5.

	Bisnis, Vol. 2 No. 1, 2023 <sup>16</sup>	Mahasiswa UINSU)	kepuasan nasabah UINSU. Karena kepuasan <i>mobile banking</i> merupakan tujuan utama nasabah.
3	Delima Aprilia Novita Sari, Jurnal Ekonomi Syariah. Vol 1. No 2, 2021	Efektivitas Penggunaan BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial artinya setiap peningkatan pada efektivitas maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah sehingga hipotesis penelitian ini terbukti secara statistic.
4	Is Susanto, dkk. Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan. Vol. 3, No. 2, 2022 <sup>17</sup>	Efektivitas dan Risiko Penggunaan <i>M-Banking</i> pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil Penelitian ini yaitu variabel efektivitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan <i>m-banking</i> pada BSI, sedangkan variabel risiko berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan <i>m-banking</i> pada . BSI.
5	Zakaria Harahap. Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Vol 6.	Pengaruh Pelayanan <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih	Hasil Penelitian ini diperoleh ada pengaruh signifikan antara layanan <i>m-banking</i> dengan kepuasan nasabah pada BSM kota Prabumulih.

<sup>16</sup> Putri Wulandari, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)," dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* Vol 2, No. 1 (2023): hlm. 1-5.

<sup>17</sup> Is Susanto, "Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan," hlm. 161-170.

	No. 1, 2020		
6	Melfi Adela. Skripsi IAIN Metro, 2020 <sup>18</sup>	Pengaruh Layanan <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Variabel layanan <i>m-banking</i> yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem <i>m-banking</i> , kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas layanan <i>m-banking</i> maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.
7	M. Somadi, dkk. Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah, Vol 1. No 2, 2021	Pengaruh <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal	Hasil Uji F menunjukkan bahwa <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , dan ATM secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Berdasarkan pada pengujian R2 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,829 berarti 82,9% faktor-faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh <i>internet banking</i> , <i>mobile banking</i> dan ATM.
8	Isroul Khusna, Skripsi, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian ini variabel independen (Kualitas Layanan <i>M-Banking</i> ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

---

<sup>18</sup> Melvi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" (Skripsi IAIN Metro, 2020).

	IAIN Manado, 2020. <sup>19</sup>		(Kepuasan Nasabah) di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah
9	Rosalin Yunita Aritonang, Jurnal Perbankan dan Keuangan, Vol. 2. No. 3. 2021	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan <i>M-Banking</i> Pada PT Bank Sumut KC Kisaran	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan <i>mobile banking</i> Bank Sumut menghasilkan rata-rata nilai 4,3 dan berada pada kategori “Puas”
10	Ratnawaty Marginingsih, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, NO. 1, (2020) <sup>20</sup>	Kualitas <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI <i>Mobile</i> di Kota Depok)	Hasil penelitian diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan variabel <i>reability and responsieveness, assurance dan security, convenience in banking, mobile banking efficiency dan easy to use</i> terhadap kepuasan nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi.

Pada dasarnya penelitian ini merupakan penelitian yang dikembangkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya antara lain :

---

<sup>19</sup> Isroul Khusna, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” (Skripsi IAIN Manado, 2020).

<sup>20</sup> Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile),” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 7, No. 1 (2020): hlm. 12.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Andi Sari Ulan adalah sama-sama membahas tentang efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah. Kemudian perbedaan penelitian Andi Sari Ulan membahas penggunaan layanan *mobile banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Sedangkan penelitian ini membahas penggunaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Syahada Padangsidempuan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Putri Wulandari adalah sama-sama membahas tentang penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian perbedaan penelitian Putri Wulandari membahas tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa UINSU. Sedangkan penelitian ini membahas tentang efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Syahada Padangsidempuan.

Persamaan penelitian ini dengan Delima Aprilia Novita Sari adalah sama-sama membahas tentang efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian perbedaan penelitian Delima Aprilia Novita Sari adalah BSI *Mobile* sedangkan penelitian ini seluruh *mobile banking* syariah.

Persamaan penelitian ini dengan Iis Susanto adalah sama-sama membahas tentang efektivitas penggunaan *mobile banking*. Kemudian Perbedaan penelitian Iis Susanto adalah efektivitas dan risiko penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian ini dengan Zakaria Harahap dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian Zakaria Harap adalah tentang pengaruh pelayanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa,

Persamaan penelitian ini dengan Melfi Adela dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian perbedaan penelitian Melfi Adela adalah pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian M. Somadi dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang kepuasan penggunaan *mobile banking*. Kemudian perbedaan penelitian M. Somadi adalah pengaruh *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM sedangkan penelitian ini hanya penggunaan *mobile banking* saja.

Persamaan penelitian Isroul Khusna dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian perbedaan penelitian Isroul Khusna adalah pengaruh kualitas layanan *mobile banking* sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking*.

Persamaan penelitian Rosalin Yunita dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kemudian perbedaan penelitian Rosalin Yunita adalah analisis kepuasan nasabah terhadap layanan *m-banking* sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian Ratnawaty dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

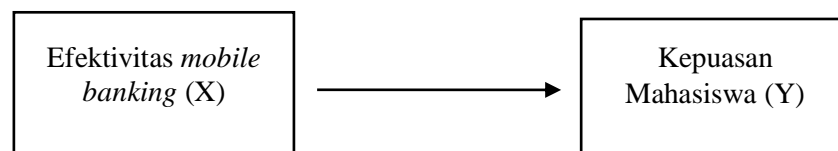
Kemudian perbedaan penelitian Ratnawaty adalah kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir atau kerangka pemikiran merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika dari suatu penelitian yang disusun berdasarkan pertanyaan atau masalah penelitian dan memepersentasekan suatu himpunan dari beberapa konsep dan hubungan antara konsep-konsep tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka berfikir penelitian ini adalah Efektivitas *mobile banking* (X), berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan demikian kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Keterangan:

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa variable X (Efektivitas *mobile banking* ) berpengaruh terhadap variable Y (Kepuasan Mahasiswa).

### D. Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau jawaban sementara mengenai suatu populasi. Dalam pengujian hipotesis dimulai dengan menerima hipotesis tertentu sebagai suatu kebenaran. Hipotesis yang dimulai dengan kebenaran disebut sebagai  $H_a$

atau sebaliknya apabila data yang tidak mendukung atau berlawanan maka disebut dengan  $H_0$ .<sup>21</sup>

$H_0$ : Tidak dapat pengaruh Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan

$H_a$ : Terdapat pengaruh Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan

---

<sup>21</sup> Joko Adi Nursyiono dan Febry Wahyuningtyas, *Pengantar Statistik Dasar* (Bogor: In Media, 2017), hlm. 26.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini yaitu UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan Jl. T Rizal Nurdin No. Km 4 Rw. 5, Sihitang, Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22733. Situs Web, <https://www.uinsyahada.ac.id> . Waktu penelitian dilakukan dari bulan Januari 2023 sampai dengan selesai.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan metode untuk menguji teori tertentu dengan meneliti hubungan antara variabel.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Elemen populasi adalah setiap anggota dari populasi yang diamati. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa aktif 2019-2021 program studi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidempuan dengan berjumlah sebanyak 532 mahasiswa. Dengan data sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Jumlah Mahasiswa**

No	Tahun	Jumlah Mahasiswa
1	2019	201 Orang
2	2020	181 Orang
3	2021	151 Orang
	<b>Total</b>	<b>532 Orang</b>

*Sumber: Data Akademik Program Studi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan*

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberikan kesempatan kepada populasi untuk dijadikan sampel atau disebut pemilihan sampel yang ditentukan. Dalam penelitian ini hanya mahasiswa program studi perbankan syariah menggunakan mobile banking yang akan dijadikan sampel. Diketahui jumlah mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2019-2021 berjumlah 532 mahasiswa.

Berdasarkan populasi dengan tingkat kesalahan yang peneliti gunakan adalah 10% atau 0,1. Berdasarkan jumlah populasi yang sudah diketahui, maka dapat digunakan rumus slovin untuk menentukan sampel yang diperlukan. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah elemen atau anggota sampel

N = Jumlah elemen atau populasi

E = Error level (tingkat kesalahan 10%)

Sehingga sampel dapat ditentukan sebagai berikut :

$$n = \frac{532}{(532.0,1^2)+1}$$

$$n = \frac{532}{(6,32)}$$

$$n = 84,17$$

$$n = 84$$

Dari perhitungan diatas maka peneliti mengambil sampel sebanyak 84. Artinya dari perhitungan diatas maka sampel dari penelitian ini sebanyak 84 mahasiswa program studi Perbankan Syariah angkatan 2019-2021, maka penelitian ini menggunakan pemilihan sampel Purposive sampling. Dimana Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan agar memperoleh data yang diinginkan.<sup>22</sup>

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidempuan. Baik dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi, dan alat lainnya. Adapun data primer yang dibuat oleh peneliti adalah melalui angket.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah segala data pembantu yang digunakan sebagai pendukung dari data primer seperti buku, jurnal, artikel yang terkait dengan judul penelitian ini.

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 82.

## E. Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Adapun skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah interval. Skala interval adalah skala pengukuran yang sering digunakan untuk menyatakan peringkat untuk antar tingkatan. Skala yang memiliki nilai dengan jarak sama. Pada skala interval tidak memiliki nilai nol. Nilai nol yang dimaksud hanya menggambarkan satu titik dalam skala saja. Dari asal tingkatannya, skala interval berada di atas skala ordinal dan skala nominal.

**Tabel III.2**  
**Alternatif Skor Atas Jawaban Kuesioner**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor Sifat Jawaban</b>	<b>Kategori Jawaban</b>
SS	5	Sangat Setuju
S	4	Setuju
KS	3	Kurang Setuju
TS	2	Tidak Setuju
STS	1	Sangat Tidak Setuju

Penelitian ini menggunakan angket dengan menjabarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian dan kemudian membuat pertanyaan berdasarkan pada indikator tersebut. Adapun kisi-kisi angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel III.3**  
**Kisi-Kisi Angket Variabel**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kesesuaian Harapan	1,3
	Minat Berkunjung Kembali	3,4
	Kesediaan Merekomendasikan	5,6
Efektivitas <i>mobile banking</i> (X)	Kemudahan bertransaksi	1,2
	Kecepatan saat melakukan akses layanan	3,4
	Dapat menggunakan layanan kapanpun dan dimanapun	5,6
	Efisiensi waktu dan tenaga menggunakan layanan <i>m-banking</i>	7,8

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan hasil yang diperoleh lembar wawancara dan foto-foto selama melakukan penelitian. Pada penelitian ini berupa data sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Data dokumentasi digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil di Febi Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat sejauh mana ketepatan dan ketelitian suatu alat ukur apabila mengukur gejala. Validitas diartikan suatu ukuran yang terkait pada tingkat kevalitan terhadap suatu instrumen. Apabila skala pengukuran tidak valid, maka tidak akan bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian ini. Sebuah instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu yang dengan tepat apa yang hendak diukur dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian alat pengumpulan data yang kedua adalah reliabilitas instrumen. Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliable jika pengukurannya konsisten (cermat) dan akurat. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama (homogeny) diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berupa. Sesuatu kelompok atau variabel dinyatakan reliable jika nilai Cronbach alpha  $> 0,6$  dan apabila  $(r_{\square}) < 0,6$  maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliable, dapat diuji SPSS 23.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 22* (Semarang: Undip, 2016), hlm. 181.

## **G. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam skripsi. Untuk menguji hipotesis, maka dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa . Adapun ujinya sebagai berikut:

### **1. Analisis deskriptif**

Teknik analisis data yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di mahasiswa yang menjadi obyek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.

### **2. Uji Normalitas Data**

Uji Normalitas adalah untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan adalah metode uji *One Sampel Kolmogorov Smirnov*. Persyaratan data tersebut normal dengan melihat nilai absolut. Jika nilai absolut lebih dari 0,1 dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal atau probabilitas  $p > 0,1$ .

### **3. Uji Linearitas**

Uji Linearitas dilakukan untuk melihat linearitas hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Uji linearitas dimaksudkan untuk

mengetahui hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas bersifat linear atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan yaitu: jika nilai signifikan < dari 0,1. Maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikan > dari 0,1. Maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

#### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu Efektivitas Layanan *Mobile Banking* (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam bertransaksi. (Y). Adapun persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Rumus regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

Sehingga persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah:

Keterangan:

Y= Kepuasan Mahasiswa

X= Efektivitas Layanan *Mobile Banking*

a= Intersep

b= Koefisien Regresi/Slop

e= *error of term*<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 261.



## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pada intinya koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dan menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Semakin besar nilai  $R^2$  berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel III.4**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,100	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### 2. Uji t

Uji t adalah uji yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini, uji t untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,1. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

Berdasarkan Nilai  $t_{\text{tabel}}$  dan  $t_{\text{hitung}}$

Jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima, hal ini berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak, hal ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan Signifikansi

Jika signifikansi  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika signifikansi  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah singkat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan**

Universitas Islam Negeri Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan adalah satu-satunya perguruan Tinggi Negeri di wilayah pantai barat Sumatera Utara. Secara histori, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memiliki perguruan akar sejarah dengan Fakultas Tarbiyah Universitas Nahdatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU) Padangsidempuan.

Pada awalnya UNUSU merupakan perkembangan lanjutan dari Perguruan Tinggi Nahdatul Ulama (PERTINU) yang didirikan pada tahun 1962. Yang pada saat itu hanya memiliki satu fakultas syariah. Setahun kemudian yaitu 1963 Fakultas Tarbiyah secara resmi dibuka dan menerima mahasiswa pertama berjumlah 11 orang. Pada tahun 1965 PERTINU menambah satu lagi fakultasnya, yakni fakultas Ushuluddin. Setelah adanya tiga fakultas dan didorong keinginan hendak membuka fakultas-fakultas umum seperti fakultas hukum dan fakultas pertanian, maka timbullah ide untuk memperluas PERTINU menjadi Universitas Nahdatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU). Pada saat itulah terjadi perubahan. Yayasan PERTINU menjadi Yayasan UNUSU dan menetapkan Syekh Ali Hasan Ahmad sebagai Rektor.

Selama kurang 24 tahun berjalan, kemudian Fakultas Tarbiyah UIN Sumatera Utara cabang Padangsidempuan menjadi STAIN Padangsidempuan berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 300 Tahun 1997 dan No. 504 tahun 2003, tentang pendirian STAIN dikeluarkan, maka Fakultas Tarbiyah UIN Sumatera Utara di Padangsidempuan diubah statusnya menjadi STAIN Padangsidempuan yang otonom dan berhak mengasuh beberapa jurusan sebagaimana layaknya IAIN di seluruh Indonesia.

Pada tahun 2012 Ketua STAIN Padangsidempuan Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, memulai mengukir sejarah untuk alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan, tim solid dan bertekad untuk mewujudkan cita-cita itu, maka akhirnya membuahkan hasil yang gemilang. Maka turunlah Peraturan Presiden Republik Indonesia No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan dan selanjutnya keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/9978 tentang Penetapan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidempuan beralih secara resmi menjadi IAIN Padangsidempuan, yang diresmikan oleh Menteri Agama RI Surya Dharna Ali, dan dilantik sebagai Rektor pertamanya adalah Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL.

Pada tahun 2022 IAIN Padangsidempuan beralih secara resmi menjadi Universitas Islam Negeri Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Presiden

Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Presiden (Perpres) No 87 Tahun 2022 tentang peningkatan status Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan jadi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan sebagai Rektor Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag yang dilantik Menteri Agama Gus Yaqut Cholil Qoutmas jadi Rektor IAIN Padangsidempuan tanggal 28 Januari 2022 dilantik kembali jadi Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) berdiri pada tahun 2013 berdirinya FEBI bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada lembaran Negeri Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 122.

Tindak lanjuti dari Perpres tersebut adalah lahirnya peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 tentang Organisasi dan tata kerja UIN Syahada Padangsidempuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir syamsudin pada lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

Mulai peningkatan status ini, IAIN Padangsidempuan memiliki 4 Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Taribyah dan Ilmu Keguruan dan Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi. Artinya IAIN Padangsidempuan dipercaya untuk melaksanakan

arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu dan humaniora.

FEBI merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman meskipun keempat Fakultas sama lahirnya, sebab tiga Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan yang ada ketika masih dibawah bendera STAIN Padangsidimpuan.<sup>25</sup>

## 2. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Tabel IV. 1**  
**Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Tahun 2021-2025**

No	Jabatan	Nama
1	Dekan	Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si
2	Wakil Dekan Bidang Akademik	Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
3	Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan	Dr. Rukiah, M.Si,
4	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama	Dr. Hj. Replita, M.Si
5	Ketua Prodi Perbankan Syariah	Nofinawati, M.A
6	Ketua Prodi Ekonomi Syariah	Delima Sari Lubis, M.A
7	Sekretaris Prodi Perbankan Syariah	Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
8	Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah	Rini Hayati Lubis, M.P
9	Sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah	Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
10	Ketua Prodi Manajemen Bisnis	Azwar Hamid, M.A

---

<sup>25</sup> Romauli Limbong, "Determinan Keputusan Menggunakan Aplikasi Flip pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary" (Skripsi UIN Syahada Padangsidimpuan, 2023).

	Syariah	
11	Sekretaris Prodi Manajemen Keuangan Syariah	Sry Lestari, M.E.I
12	Ketua Prodi Akuntansi Syariah	Sarmiana Batubara, M.A
13	Sekretaris Prodi Akuntansi Syariah	Ihdi Aini, M.E.I

Sumber : Sumber Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi dan Misi UIN Syahada Padangsidempuan

##### Visi

Menjadi Universitas Islam bertaraf Internasional yang memiliki paradigma keilmuan *teontropoekosentris* (*al-ilahiyah, al-ilaniah, al-Kauniyah*).

##### Misi

- 1) Menyelenggara Pendidikan Ilmu-ilmu keislaman, humaniora, *social*, dan alam berbasis *teontropoekosentris* (*al-ilahiyah, al-inaniyah, al-kauniyah*) yang dapat menyahuti tantangan glonal.
- 2) Mengembangkan penelitian ilmu-ilmu Islam, humaniora, sosial dan alam berbasis *teontropoekosentris*.
- 3) Menginternalisasikan nilai-nilai keislaman, kemoderanan, keindonesiaan, dan kearifan local untuk pengabdian dan pemberdayaan masyarakat.
- 4) Membangun sistem manajemen dengan tata kelola yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Membangun jaringan kerjasama (*networking*) dengan lembaga-lembaga pendidikan, penelitian, sosial keagamaan, dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) ditingkat regional, nasional dan internasional.

6) Membangun transformasi terencana menuju Universitas Islam bertaraf internasional.

b. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Visi

Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam *Centre Of Excellence* untuk menghasilkan lulusan yang professional, *Enterpreneurship* dan Berakhlak Mulia di Sumatera Utara Tahun 2025.

Misi

- 1) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang integrative dan *interkonektif* di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penerapan Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 4) Menanamkan jiwa *entrepreneurship* yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja.
- 5) Menerapkan etika Islam pada proses pendidikan dan pengajaran.

c. Visi dan Misi Perbankan Syariah

Visi

Terwujudnya pusat pengembangan keilmuan dan keahlian dibidang perbankan syariah berbasis *teoantropoekosentris* dan berkontribusi di tingkat *internasional*.



### Misi

- 1) Menyelenggarakan program pendidikan yang unggul dibidang ilmu perbankan syariah yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif dibidang ilmu perbankan syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat dibidang perbankan syariah.
- 4) Membangung kerjasama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional dibidang ilmu perbankan syariah.

#### 4. Lambang UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.



Lambang Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan terdiri dari unsur-unsur dan geometris visual yang memiliki pengertian sebagai berikut :

##### a. Kubah Masjid

Melambangkan nilai-nilai *ilahiyyah* yang menaungi kehidupan kampus yang Islami.

b. Rumah Adat Tapanuli (Bagas Godang)

Mengartikan nilai-nilai *insaniyyah* dengan ciri kearifan lokal sebagai symbol semangat kekuatan dan kerjasama dalam mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

c. Bola Dunia

Menggambarkan nilai *Kauniyah* sebagai wujud kepedulian terhadap lingkungan keindonesiaan menuju Universitas Islam bertaraf Internasional.

d. Kitab

Mencerminkan sumber keislaman dalam mengembangkan masyarakat shalih, moderat, cerdas, dan unggul.

e. Tulisan ‘UIN’ Menggambarkan identitas kelembagaan universitas.

Makna warna

Emas memiliki makna prestasi, transparan dan *berakhlakul karimah*.

Hijau merupakan salah satu warna yang terdapat dalam Al-qur’an, warna ini melambangkan keagungan institusi, pertumbuhan, kenyamanan dan inovasi.

## **B. Gambaran Umum Responden**

### **1. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data yang didapatkan untuk 84 responden yang dibutuhkan penelitian ini untuk berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut data responden yang didapatkan berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel IV.2**  
**Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	28
Perempuan	56
<b>Total</b>	<b>84</b>

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel IV.2 diatas didapatkan dari jumlah responden dari penelitian ini yaitu sebanyak 100% responden, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 67%.

## 2. Gambaran Umum Berdasarkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM)

Berdasarkan data yang didapatkan, untuk 84 responden yang dibutuhkan penelitian ini untuk berdasarkan nomor oinduk mahasiswa (nim) dibedakan menjadi tiga, yaitu nim 2019, nim 2020, nim 2021. Berikut data responden yang didapatkan berdasarkan nomor induk mahasiswa (nim):

**Tabel IV .3**  
**Gambaran Umum Berdasarkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM)**

Nomor Induk Mahasiswa (NIM)	Jumlah
2019	39
2020	24
2021	21
Total	84

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023.

Berdasarkan tabel IV .3 diatas didapatkan dari jumlah responden dari penelitian dari penelitian ini **yaitu** sebanyak 100% responden, responden yang

nomor induk mahasiswa (nim) 2019 sebanyak 46% sedangkan responden yang nomor induk mahasiswa (nim) 2020 sebanyak 29% dan sedangkan nomor induk mahasiswa (nim) 2021 sebanyak 25%.

### C. Hasil Analisis Data

Hasil uji validitas dan reliabilitas efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

#### 1. Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penggunaan Mobile Banking (X)**

	Pernyataan	Rhitung	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
	1	0,468	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2, (84-2)=82$ , pada taraf signifikansi 10% maka nilai $r_{tabel} = 0,1807$	Valid
	2	0,576		Valid
	3	0,509		Valid
	4	0,504		Valid
	5	0,467		Valid
	6	0,536		Valid
	7	0,518		Valid
	8	0,574		Valid
Sumber : Hasil <i>output</i> SPSS versi 23 (data diolah)				

Hasil uji variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* pada tabel IV.4 diatas menunjukkan bahwa variabel efektivitas penggunaan *mobile*

*banking* memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hal tersebut masing-masing item pernyataan dari variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

**Tabel IV. 5**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,535	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ , (84-2)= 82, pada taraf signifikansi 10% maka nilai $r_{tabel} = 0,1807$	Valid
2	0,577		Valid
3	0,594		Valid
4	0,576		Valid
5	0,611		Valid
6	0,436		Valid

Sumber: hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji validitas kepuasan mahasiswa pada tabel IV. 5 diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dari variabel kepuasan mahasiswa dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengolahan data yang peneliti lakukan diperoleh hasil uji reliabilitas variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* sebagai berikut:

**Tabel IV. 6**  
**Uji Reliabilitas Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* (X)**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Efektivitas penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,611	8

Kepuasan Mahasiswa	0,614	6
--------------------	-------	---

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas pada tabel IV.6 Diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas variabel efektivitas *mobile banking* (X) diperoleh nilai *cronbach's alpha*  $0,611 > 0,60$  sehingga variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya variabel kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh nilai *cronbach's alpha*  $0,614 > 0,60$  sehingga variabel kepuasan mahasiswa dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

#### D. Gambaran Hasil Jawaban Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 84 responden, pada variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* dan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner, berikut ini gambaran hasil jawaban responden.

**Tabel IV.8**  
**Gambaran Hasil Jawaban Responden Untuk Setiap Pernyataan**  
**Variabel Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* (X)**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	38	42	4		
2	42	36	6		
3	20	60	<b>6</b>		
4	50	32	2		
5	45	36	<b>3</b>		
6	34	45	5		
7	30	54			
8	40	40	4		

Berdasarkan tabel IV.7 dapat disimpulkan bahwa hasil dari pernyataan kuesioner variabel Efektivitas *Mobile Banking* sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan Menurut saya menu yang terdapat pada aplikasi *m-banking* mudah untuk dimengerti. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 38 (45,23%), responden menjawab S sebanyak 42 (50%), responden menjawab KS sebanyak 4 (4,76%), sedangkan responden yang menjawab TS dan STS tidak ada.
2. Untuk pernyataan Ketika menggunakan *m-banking* saya dapat bertransaksi sesuai dengan kebutuhan saya. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 42 (50%), responden menjawab S sebanyak 36 (42,85%), responden menjawab KS sebanyak 6 (7,14%), sedangkan responden menjawab TS dan STS tidak ada.
3. Untuk pernyataan Akses layanan *m-banking* membuat waktu saya lebih singkat dan sesuai dengan kebutuhan saya. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 20 (23,80%), responden menjawab S sebanyak 60 (71,42%), responden menjawab KS sebanyak 4 (4,76%), sedangkan responden menjawab TS dan STS tidak ada.
4. Untuk pernyataan Saya dapat bertransaksi dengan menggunakan *m-banking* lebih cepat tanpa harus mengantri ke bank. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 50 (59,52%), responden menjawab S sebanyak 32 (38,09%), responden menjawab KS sebanyak 2 (2,38%), sedangkan responden menjawab TS dan STS tidak ada.

5. Untuk pernyataan Bertransaksi melalui *m-banking* lebih cepat, aman dan dapat digunakan kapan saja. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 45 (53,57%), responden menjawab S sebanyak 36 (42,85%), responden menjawab KS sebanyak 3 (3,57%), sedangkan responden menjawab TS dan STS tidak ada.
6. Untuk pernyataan Menggunakan *m-banking* sangat fleksibel karena dapat digunakan dimana saja. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 34 (40,47%), responden menjawab S sebanyak 45 (53,57%), responden menjawab KS sebanyak 5 (5,95%), sedangkan responden menjawab TS dan STS tidak ada.
7. Untuk pernyataan *M-banking* sangat mendukung aktivitas saya dengan lebih praktis dan efisien. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 30 (35,71%), responden menjawab S sebanyak 54 (64,28%), sedangkan responden menjawab KS, TS, dan STS tidak ada.
8. Untuk pernyataan Menggunakan *m-banking* sangat menghemat waktu dan aman digunakan. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 40 (47,61%), responden menjawab S sebanyak 40 (47,61%), responden menjawab KS tidak ada, responden menjawab TS sebanyak 4 (4,76%), sedangkan responden menjawab STS tidak ada.



**Tabel IV.8**  
**Gambaran Hasil Jawaban Responden Untuk Setiap Pernyataan Variabel**  
**Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	30	25	20	9	
2	40	35	4	5	
3	35	40	5	4	
4	40	44			
5	50	34			
6	60	24			

Berdasarkan tabel IV.8 dapat disimpulkan bahwa hasil dari pernyataan kuesioner variabel kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan Aplikasi *m-banking* memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan cepat. Dari 84 responden terdapat jumlah responden menjawab SS sebanyak 30 (35,71%), responden menjawab S sebanyak 25 (29,76%), responden menjawab KS sebanyak 20 (23,80%), responden menjawab TS sebanyak 9 (10,71%), sedangkan responden menjawab STS tidak ada.
2. Untuk pernyataan Dengan menggunakan aplikasi *m-banking* kebutuhan mendesak saya teratasi dengan cepat. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 40 (47,61%), responden menjawab S sebanyak 35 (41,66%), responden menjawab KS sebanyak 4 (4,76%), responden menjawab TS sebanyak 5 (5,95%), sedangkan responden menjawab STS tidak ada.

3. Untuk pernyataan Saya akan menggunakan kembali layanan *m-banking* karena syarat dan ketentuannya mudah. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 35 (41,66%), responden menjawab S sebanyak 40 (47,61%), responden menjawab KS sebanyak 5 (5,95%), responden menjawab TS sebanyak 4 (4,76%), sedangkan responden menjawab STS tidak ada.
4. Untuk pernyataan Saya akan menggunakan kembali aplikasi *m-banking* karena tersedia fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 40 (47,61%), responden menjawab S sebanyak 44 (53,38%), sedangkan responden menjawab KS, TS, dan STS tidak ada.
5. Untuk pernyataan Saya akan menyarankan kepada teman saya untuk menggunakan aplikasi *m-banking* karena pelayanan yang memuaskan. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 50 (59,52%), responden menjawab S sebanyak 34 (40,47%), sedangkan responden menjawab KS, TS dan STS tidak ada.
6. Untuk pernyataan Saya akan merekomendasikan *m-banking* kepada keluarga saya karena saya merasa puas terhadap keberagaman fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *m-banking*. Dari 84 responden terdapat jumlah responden yang menjawab SS sebanyak 60 (71,42%), responden yang menjawab S sebanyak 24 (28,57%), sedangkan responden menjawab KS, TS, dan STS tidak ada.

## E. Analisis Data

### 1. Hasil Uji Analisis Deskriptif

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas M_Banking	84	29	40	34.87	2.312
Kepuasan Mahasiswa	84	22	30	26.33	2.096
Valid N (listwise)	84				

Sumber : Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji analisis deskriptif pada tabel IV.9 Diatas dapat dilihat bahwa N adalah jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 84. Variabel Efektivitas M\_Banking dari data tabel tersebut dapat diketahui jika nilai minimum sebesar 29, max sebesar 40, mean 34, 87 dan std deaviation 2,312. Variabel kepuasan mahasiswa dari data tabel tersebut dapat diketahui jika nilai minimum sebesar 22, max sebesar 30, mean 26, 33 dan std deaviation 2,096.

### 2. Hasil Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,1. Ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.90999659
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.057
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji normalitas tabel IV.10 Diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikansi efektivitas *mobile banking*.

Dari hasil output SPSS versi 23 uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai Sig > 0,1 yaitu 0,200 > 0,1 maka nilai residual tersebut normal. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel kepuasan mahasiswa pada penelitian ini terdistribusi normal.

### 3. Hasil Uji Linearitas

Hasil uji linearitas untuk variabel efektivitas *mobile banking* dan variabel kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**ANOVA<sup>a</sup> Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa	Between Groups	(Combined)	35.295	10	3.530	.963	.482
		Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
Efektivitas M_Banking	Within Groups	Deviation from Linearity	35.295	9	3.922	1.070	.395
			267.496	73	3.664		

Total	302.791	83		
-------	---------	----	--	--

Sumber : Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

berdasarkan hasil uji linearitas yang telah dilakukan di atas maka dapat diketahui terjadi hubungan yang linear antara kepuasan mahasiswa dengan efektivitas *mobile banking* dengan nilai Deviation From Linearity  $> 0,1$  atau  $(0.395 > 0,1)$ .

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Nilai analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV.12**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.310	3.188		4.175	.000
Efektivitas <i>mobile banking</i>	.373	.091	.412	4.093	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Konstanta sebesar 13,310 artinya apabila variabel Penggunaan M-Banking konstan atau 0 maka Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 13,310.

Koefisien regresi variable penggunaan M-Banking sebesar 0,373 artinya apabila variabel M-Banking meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Mahasiswa akan naik sebesar 0,373 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

## F. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui persentase efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

**Tabel IV.13**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.160	1.922

a. Predictors: (Constant), Efektivitas M\_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel IV.13 Diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,412 sehingga korelasi variabel efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa. Jika diinterpretasikan dari tabel nilai R, maka berada pada hubungan dengan interpretasi rendah. Nilai R Square sebesar 0,170 atau 0,17%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas *mobile banking* sebesar 41,2% terhadap kepuasan mahasiswa 0,17%. Sedangkan 58,8% dipengaruhi variabel lain.

### 2. Hasil Uji t Parsial

Hasil uji t Parisal untuk variabel efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji t ( Parsial)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.310	3.188		4.175	.000
	Efektivitas M_Banking	.373	.091	.412	4.093	.000

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel IV. 14 diatas bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel efektivitas *mobile banking* (X) 4,093 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan rumus  $df=n-2= 84-2= 82$  dengan signifikansi 10% (0,1) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66365. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.093 > 1,66365$ ) dengan  $sig\ 0,001 < 0,1$  maka  $H_a$  dapat diterima dan  $H_o$  dapat ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

### G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidempuan” telah peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner angket melalui google form kepada 84 responden. Dalam penelitian ini permasalahan hanya pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019-2021 di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Data hasil penelitian diolah dengan menggunakan program komputer SPSS versi 23. Pembahasan hasil penelitian yang diperoleh yaitu:

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *R Square* sebesar 0,412 (4,12%) sehingga korelasi variabel efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.

Jika diinterpretasikan dari tabel nilai R, maka berada pada hubungan dengan interpretasi rendah. Nilai R Square sebesar 0,170 atau 0,17%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas *mobile banking* sebesar 41,2% terhadap kepuasan mahasiswa 0,17%. Sedangkan 58,8% dipengaruhi variabel lain.

2. nilai  $t_{hitung}$  variabel efektivitas *mobile banking* (X) 4,093 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan rumus  $df=n-2= 84-2= 82$  dengan signifikansi 10% (0,1) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66365. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.093 > 1,66365$ ) dengan  $sig\ 0,001 < 0,1$  maka  $H_a$  dapat diterima dan  $H_o$  dapat ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Penelitian ini didukung oleh penelitian Melfi Adela yang berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa”, bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan *mobile banking* yang meliputi keamanan sistem *mobile banking*, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan sistem *mobile banking*, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.
4. Penelitian ini sejalan dengan jurnal penelitian Putri Wulandari, dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa UINSU”, bahwasanya penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hal



ini menjelaskan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel penggunaan *mobile banking* (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) di UINSU.

5. Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Andi Ulan Sari bahwasanya, terdapat hal yang cukup baik bahwasanya efektivitas *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat cabang palopo, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar  $0,078 > 0,05$ . Artinya bahwa efektivitas *mobile banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah di bank muamalat cabang palopo. Dengan judul “Efektivitas *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”.

#### **H. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah yang sudah ditetapkan pada metodologi penelitian agar mendapatkan hasil yang sebaik mungkin. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian ini mempunyai keterbatasan dan kekurangan.

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 1 variabel X yaitu efektivitas pengguna *mobile banking* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, sedangkan masih banyak faktor lain mempengaruhi kepuasan mahasiswa di UIN Syahada Padangsidempuan.

2. Dalam menyebarkan kuesioner melalui google form peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi data yang diperoleh.
3. Keterbatasan dalam menyebarkan kuesioner melalui google form dimana para responden ada yang menolak untuk mengisi angket yang diberikan dan karena adanya faktor kesibukan responden secara pribadi yang hanya bisa dilakukan pengisian kuesioner melalui online.
4. Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini memperoleh hasil yang maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras, usaha dan bantuan dari semua pihak yang bersangkutan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan”. nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66365. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.093 > 1,66365$ ) dengan  $sig\ 0,001 < 0,1$  maka  $H_a$  dapat diterima dan  $H_o$  dapat ditolak. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa variabel Efektivitas Pengguna *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syada Padangsidimpuan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel independen lain yang tidak ada dalam penelitian ini agar dapat menjelaskan pengaruh yang lebih besar terhadap variabel dependen.
2. Bagi pihak bank selanjutnya terus merekomendasikan kepada nasabah terkait keamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah dapat merasakan manfaat dan kemudahan jika menggunakan *mobile banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abuzar Asra, puguh Bodro Irawan dan Agus Purwoto, *Metode Pnelitian Survei*, (Bogor: IN Media, 2014)
- Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016)
- Aldila Septiana, “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Islam”, *Jurnal Dinar*, Vol.1, No.2.2015
- Andi Ulan Sari, “Efektivitas *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”, Skripsi, IAIN Palopo, 2021
- Budi Gautama Siregar, “Peranan Bank Syariah dalam Mengembangkan Kewirausahaan”, *Jurnal At-Tijarah*, Vol. 1 No. 1, 2015
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, ( Literasi Nusantara: Malang, 2021)
- Danielle Eudora Crystle Rampen, Jay Idoan Sihotang, “Analisis Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM”, *Cogito Smart Journal*, Vol. 7. No. 1. 2021
- Delima Aprilia Novita Sari, “Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 1, No. 2, 2021
- Dewi Sartika Nasution, dkk, *Ekonomi Digital*, (Mataram: CV Sanabil, 2019)
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*,(CV Andi Offset, Yogyakarta : 2014)
- Enni Soerjati Priowirjanto dan Raka Fauzan Hatami, *Terminologi Ekonomi dan Teknologi Informai Dalam Hukum Ekonomi Pada Era Ekonomi Digital*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021)
- Eva Rianti Lubis, *Panduan Cepat dan Mudah Belajar Internet Banking*. (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018)
- Ikatan Banker Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 22*, (Semarang : UNDIP, 2016)

- Irawani Anis, dkk, “Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2021
- Is Susanto, dkk, “Efektivitas dan Risiko Penggunaan *M-Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Keuangan*, vol. 3, No. 2. 2022
- Isroul Khusna, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, Skripsi IAIN Manado, 2020
- Ja’far Nasution, “Memahami Tidak Syar’inya Bank Syariah”, *Jurnal Al-Masharif*, Vol. 3 No. 2. 2015
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2011)
- Joko Adi Nursyiono, dan Febri Wahyuningtyas, *Pengantar Statistik Dasar*, (Bogor : In Media, 2017)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016)
- Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019)
- M. Somadi, “Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal”, dalam *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Islam*, Vol. 1, No. 2, 2021
- Melvi Adela, “Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, Skripsi IAIN Metro, 2020
- Muhammad Isa, “Gambaran Umum Pemasaran Produk Dan Jasa Perbankan Syariah”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 4 No.1, 2016
- Muhammad Isa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Siswa Lembaga Bimbingan Belajar ‘Potensi’ Panyabungan”, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol. 5, 2019
- Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian*, (Bogor: IPB Press Printing, 2018)

- Mukhtisar Tarigan, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*”, *Journal Of Islamic and Finance*. Vol.3. 2021
- Murhada dan Yo Ceng Giap, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017)
- Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginata, dkk, *Teknologi Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*. Medan: Yayasan Kata Menulis, 2020
- Ni Wayan Gita, Gede Juliarsa, “Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan *Mobile Banking* Jenius”. *Jurnal Akuntansi*, vol. 31 No. 8.2021
- Nofinawati, “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia”, *Jurnal JURIS*, Vol. 14. No.2, 2015
- Nurul Hidayah, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking*”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. 4 No. 2. 2022
- Onno W Purbodalam Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan AkademiManajemen Perusahaan Ykpn, 2014)
- Putri Wulandari, dkk, “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)”, *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, vol. 2. No. 1. 2023
- Raden A. Purba, dk, *Aplikasi Teknologi Informasi : Teori dan Implementasi*, (Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2020)
- Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI (Studi Pada Pengguna BRI *Mobile*)”, dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7, No. 1, 2020
- Retno Kusuma, *Bee Effective Teen*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2015)
- Romauli Limbong, “Determinan Keputusan Menggunakan Aplikasi Flip pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan”, Skripsi, UIN Syahada Padangsidempuan, 2023
- Rosalin Yunita Aritonang, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *M-Banking* Pada PT Bank Sumut KC Kisaran”, dalam *Jurnal Perbankan dan Keuangani*, Vol. 2, No. 3, 2021

- Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014)
- Shabik Khumaini, dkk, “Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Tangerang”. *Journal of Islamic Economics and Banking*. Vol. 3 No. 2. 2022
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kombinasi: ( *mixed method* )”, *Jurnal Alfabet*, Bandung : Vol. 28. No. 1-12. 2015
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018)
- Wingfi Japami, “Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar”, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2. No. 1, 2019
- Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, vol. 6. No. 1. 2020

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **IDENTITAS PRIBADI**

Nama Lengkap : Siti Khopipah Indah  
NIM : 1740100136  
Tempat/Tanggal lahir : Singkuang, 08 Juni 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara  
Alamat : Singkuang, Kec. Muara Bt Gadis, Kabupaten  
Mandailing Natal  
E-mail/No HP : 081397545275

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2006-2011 : SDN 382 Singkuang  
Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Muara Batang Gadis  
Tahun 2014-2017 : SMAN 1 Muara Batang Gadis  
Tahun 2017-2023 : Program Sarjana (S-rata-1) Perbankan Syariah

### **UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

### **DATA ORANG TUA/WALI**

Nama Ayah : Toiban Nasution  
Pekerjaan : Nelayan  
Nama Ibu : Siti Armina Nasution  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Singkuang, Kec. Muara Batang Gadis  
Kabupaten Mandailing Natal

### **MOTTO HIDUP**

“Memaafkan Adalah Kemenangan Terbaik”



## **ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN**

Penelitian Skripsi Dengan Judul

### **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Responden yang terhormat

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan tugas skripsi pada program strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-dary Padangsidimpuan, saya :

Nama : Siti Khopipah Indah

Nim : 17 401 00136

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti melakukan angket ini bermaksud untuk melakukan penelitian untuk memperoleh mencapai gelar Sarja Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah. oleh karena itu, peneliti mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi angket penelitian ini dengan sebenarnya dengan memilih jawaban yang telah disediakan. Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir/skripsi peneliti, dan data yang diperoleh hanya akan digunakan dalam kepentingan akademik semata dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan hati-hati.

Atas kesediaan saudara/i dalam mengisi angket penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb

Hormat Saya,

Siti Khopipah Indah

Nim : 17 401 00136

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ja'far Nasution Lc., M.E.I

NIDN : 2004088205

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan”

Yang disusun oleh:

Nama : Siti Khopipah Indah

NIM : 1740100136

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah:

.....  
.....  
.....

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, 2023

Ja'far Nasution Lc., M.E.I

**LEMBAR VALIDASI ANGKET**  
**EFEKTIVITAS *MOBILE BANKING***

Petunjuk :

Kami mohon, kiranya Saudara/i memberikan penilaian tinjau dari aspek soal-soal yang kami susun. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.

Untuk revisi, Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kemudahan Bertransaksi	1,2			
Kecepatan saat melakukan akses layanan	3,4			
Dapat menggunakan layanan kapanpun dan dimanapun	5,6			
Efisiensi waktu dan tenaga menggunakan layanan <i>m-banking</i>	7,8			

Catatan :

.....  
.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,                      2023

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I                      NIDN. 2004088205**

**LEMBAR VALIDASI ANGKET**  
**KEPUASAN NASABAH**

Petunjuk :

Kami mohon, kiranya Saudara/i memberikan penilaian tinjau dari aspek soal-soal yang kami susun. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.

Untuk revisi, Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolomsaran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kesesuaian Harapan	1,2			
Minat berkunjung kembali	3,4			
Kesediaan Merekomendasikan	5,6			

Catatan :

.....  
.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,                      2023

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I                      NIDN. 2004088205**

## **ANGKET (KUISIONER) PENELITIAN**

Penelitian Skripsi Dengan Judul

### **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

#### **Petunjuk Pengisian Angket**

Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia dengan teliti.

Jawab dan isilah sesuai dengan pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda *check list* (✓) atau tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

<b>No.</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Skor</b>
		<b>Positif</b>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Semua jawaban saudara/i dijamin kerahasiannya.

Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

## **IDENTITAS RESPONDEN**

Peneliti mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab beberapa pernyataan berikut ini, dengan memberi tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

Nama :

NIM :

Jenis Kelamin : Laki-Laki  Perempuan

Usia : Tahun

Alamat :

## DAFTAR PERNYATAAN

### Variabel Efektivitas Layanan *Mobile Banking* (X)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya menu yang terdapat pada aplikasi <i>m-banking</i> mudah untuk dimengerti					
2	Ketika menggunakan <i>m-banking</i> saya dapat bertransaksi sesuai dengan kebutuhan saya					
3	Akses layanan <i>m-banking</i> membuat waktu saya lebih singkat dan sesuai dengan kebutuhan saya					
4	Saya dapat bertransaksi dengan menggunakan <i>m-banking</i> lebih cepat tanpa harus mengantri ke bank					
5	Bertransaksi melalui <i>m-banking</i> lebih cepat, aman dan dapat digunakan kapan saja					
6	Menggunakan <i>m-banking</i> sangat fleksibel karena dapat digunakan dimana saja					
7	<i>m-banking</i> sangat mendukung aktivitas perbankan saya dengan lebih praktis dan efisien					
8	Menggunakan aplikasi <i>m-banking</i> sangat menghemat waktu dan aman digunakan					

### Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Aplikasi <i>m-banking</i> memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan cepat					
2	Dengan menggunakan aplikasi <i>m-banking</i> kebutuhan mendesak saya teratasi dengan cepat					
3	Saya akan menggunakan kembali layanan <i>m-banking</i> karena syarat dan ketentuannya mudah					
4	Saya akan menggunakan kembali aplikasi <i>m-banking</i> karena tersedia fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi					
5	Saya akan menyarankan kepada teman saya untuk menggunakan aplikasi <i>m-banking</i> karena pelayanan yang memuaskan					
6	Saya akan merekomendasikan <i>m-banking</i> kepada keluarga saya karena saya merasa puas terhadap keberagaman fitur layanan yang tersedia pada aplikasi <i>m-banking</i>					

**DATA TABULASI EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (X)**

NO	EFEKTIVITAS PENGGUNAAN <i>MOBILE BANKING</i> (X)								JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	4	4	4	4	5	4	5	34
2	5	5	4	5	4	5	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	5	5	4	4	4	5	4	5	36
5	4	4	4	5	4	5	4	4	34
6	4	3	4	4	4	4	4	4	31
7	5	5	4	5	4	5	4	5	37
8	5	5	5	5	4	5	4	5	38
9	5	5	4	4	4	4	4	4	34
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	4	5	4	3	5	4	5	5	35
12	4	5	4	5	5	4	5	5	37
13	5	5	4	5	4	4	4	3	34
14	4	4	4	4	4	4	3	5	32
15	3	4	4	4	4	5	4	4	32
16	5	5	4	5	4	5	4	4	36
17	5	4	4	4	4	4	4	5	34
18	5	5	4	5	4	5	4	5	37
19	5	5	5	5	4	5	4	4	37
20	5	4	4	4	4	4	4	4	33
21	4	4	5	5	5	5	5	5	38
22	5	5	4	3	5	4	5	4	35
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	5	4	4	4	5	4	5	36
25	4	4	4	5	4	5	4	4	34
26	3	3	4	4	4	4	4	4	30
27	5	5	4	5	4	5	4	5	37
28	4	4	5	5	4	5	4	5	36
29	5	5	4	4	4	4	4	4	34
30	4	5	4	4	5	4	5	5	36
31	4	5	4	5	5	4	5	5	37
32	5	5	4	5	4	4	4	4	35
33	4	4	4	5	5	4	5	5	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	5	4	4	4	5	5	35



36	5	4	4	5	4	4	4	4	34
37	5	5	4	4	4	5	5	5	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	5	4	4	5	4	5	5	36
40	4	5	4	5	5	4	5	5	37
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	5	5	4	5	5	36
43	5	4	4	4	4	5	4	4	34
44	5	5	5	4	4	4	5	5	37
45	5	4	4	5	4	4	4	2	32
46	3	3	3	4	4	5	5	5	32
47	5	5	4	4	4	4	3	4	33
48	4	4	4	4	4	5	5	5	35
49	4	4	4	4	4	5	4	5	34
50	5	5	4	5	4	5	4	4	36
51	4	4	4	4	4	3	4	4	31
52	5	5	4	4	4	5	4	5	36
53	4	4	4	5	4	5	4	4	34
54	5	5	4	4	4	4	4	4	34
55	5	5	4	5	4	5	4	5	37
56	5	5	5	5	4	5	4	5	38
57	5	5	4	3	4	5	5	5	36
58	4	5	4	4	5	4	5	5	36
59	4	5	4	5	5	4	5	5	37
60	5	5	4	5	4	4	4	3	34
61	4	4	4	5	5	5	5	5	37
62	3	3	3	4	4	4	4	4	29
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	4	4	5	4	4	4	5	35
65	4	4	4	5	5	4	4	4	34
66	4	5	4	3	4	4	3	4	31
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	5	5	5	4	4	4	4	4	35
69	5	5	5	5	4	5	4	5	38
70	5	5	4	4	4	4	4	4	34
71	4	4	5	5	4	4	4	5	35
72	5	4	4	5	5	4	5	4	36
73	4	4	5	4	5	4	4	5	35
74	5	5	4	4	3	4	4	5	34
75	4	4	4	5	5	4	4	5	35
76	4	4	5	5	4	4	5	5	36



**DATA TABULASI KEPUASAN MAHASISWA (Y)**

NO	KEPUASAN MAHASISWA (Y)						JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	4	5	5	4	4	25
2	4	4	5	5	4	5	27
3	4	3	5	4	4	4	24
4	5	5	5	5	4	4	28
5	4	4	5	5	5	5	28
6	3	4	4	4	4	4	23
7	5	5	5	5	5	4	29
8	5	5	5	5	4	4	28
9	5	4	4	5	4	5	27
10	5	5	5	5	5	5	30
11	4	4	5	5	4	4	26
12	4	3	5	4	4	4	24
13	5	5	5	5	4	5	29
14	2	4	5	5	5	4	25
15	4	4	4	4	4	3	23
16	3	5	5	5	5	4	27
17	4	5	5	5	5	5	29
18	3	5	5	5	4	4	26
19	5	4	4	5	4	4	26
20	4	4	5	5	5	5	28
21	3	4	5	5	4	4	25
22	5	4	5	5	4	4	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	4	4	28
25	4	4	5	5	5	5	28
26	4	4	4	4	4	3	23
27	5	5	5	5	5	4	29
28	5	5	5	5	4	4	28
29	5	5	5	4	4	4	27
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	4	4	4	4	4	25
32	5	5	4	4	4	5	27
33	4	5	5	5	5	4	28
34	4	4	5	4	4	4	25
35	4	4	4	5	5	4	26
36	4	4	4	4	4	4	24

37	3	3	5	5	5	4	25
38	4	4	4	4	5	4	25
39	4	5	4	4	5	5	27
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	4	4	5	5	28
42	4	5	5	5	5	4	28
43	4	4	4	4	4	3	23
44	4	5	5	5	5	5	29
45	5	5	5	5	5	3	28
46	3	4	5	5	5	5	27
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	5	4	4	4	25
49	3	3	5	5	4	4	24
50	4	4	5	5	4	5	27
51	3	3	5	4	4	4	23
52	5	5	5	5	4	4	28
53	4	4	5	5	5	5	28
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	5	5	5	4	29
56	5	5	5	5	4	4	28
57	4	4	4	5	4	4	25
58	4	5	4	4	4	4	25
59	5	5	4	4	4	4	26
60	5	5	4	4	4	5	27
61	4	5	5	5	5	4	28
62	4	4	5	4	4	3	24
63	4	5	5	5	5	4	28
64	4	5	5	5	5	4	28
65	4	3	4	4	4	4	23
66	5	5	5	5	5	4	29
67	4	5	5	5	4	5	28
68	5	5	5	4	4	4	27
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	4	5	5	5	4	27
71	3	4	4	4	4	3	22
72	5	5	5	5	5	5	30
73	4	5	5	5	4	3	26
74	4	4	4	5	4	4	25
75	4	5	4	4	4	3	24
76	5	5	4	4	4	3	25
77	4	5	4	4	4	3	24

<b>78</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>28</b>
<b>79</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>26</b>
<b>80</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>23</b>
<b>81</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<b>82</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
<b>83</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<b>84</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>23</b>
<b>JUMLAH</b>							<b>2212</b>



	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Soal_6	Pearson Correlation	.211	.156	.149	.326**	-.033	1	.066	.293**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.053	.157	.177	.002	.763		.548	.007	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Soal_7	Pearson Correlation	-.100	.095	.110	.100	.560**	.066	1	.397**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.366	.388	.318	.364	.000	.548		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Soal_8	Pearson Correlation	-.098	.097	.296**	.047	.333**	.293**	.397**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.377	.380	.006	.669	.002	.007	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Total_Score	Pearson Correlation	.468**	.576**	.509**	.504**	.467**	.536**	.518**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

#### Correlations

		Soal_1	Soal_2	Soal_3	Soal_4	Soal_5	Soal_6	Total_Score
Soal_1	Pearson Correlation	1	.556**	.107	-.082	-.043	.111	.535**
	Sig. (2-tailed)		.000	.333	.461	.700	.317	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Soal_2	Pearson Correlation	.556**	1	.219*	-.019	.067	-.010	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.045	.863	.543	.930	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84

Soal_3	Pearson Correlation	.107	.219*	1	.468**	.334**	-.082	.594**
	Sig. (2-tailed)	.333	.045		.000	.002	.458	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Soal_4	Pearson Correlation	-.082	-.019	.468**	1	.493**	.180	.576**
	Sig. (2-tailed)	.461	.863	.000		.000	.101	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Soal_5	Pearson Correlation	-.043	.067	.334**	.493**	1	.258*	.611**
	Sig. (2-tailed)	.700	.543	.002	.000		.018	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Soal_6	Pearson Correlation	.111	-.010	-.082	.180	.258*	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.317	.930	.458	.101	.018		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Total_Score	Pearson Correlation	.535**	.577**	.594**	.576**	.611**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Penggunaan Mobile Banking

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	8

### Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	6



## Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.90999659
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.057
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Linearitas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined) Linearity	35.295	10	3.530	.963	.482
		Deviation from Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
Penggunaan M_Banking			35.295	9	3.922	1.070	.395
	Within Groups		267.496	73	3.664		
	Total		302.791	83			

## Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.160	1.922

a. Predictors: (Constant), Penggunaan M\_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Hasil Uji t (Uji Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.310	3.188		4.175	.000
	Penggunaan M_Banking	.373	.091	.412	4.093	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

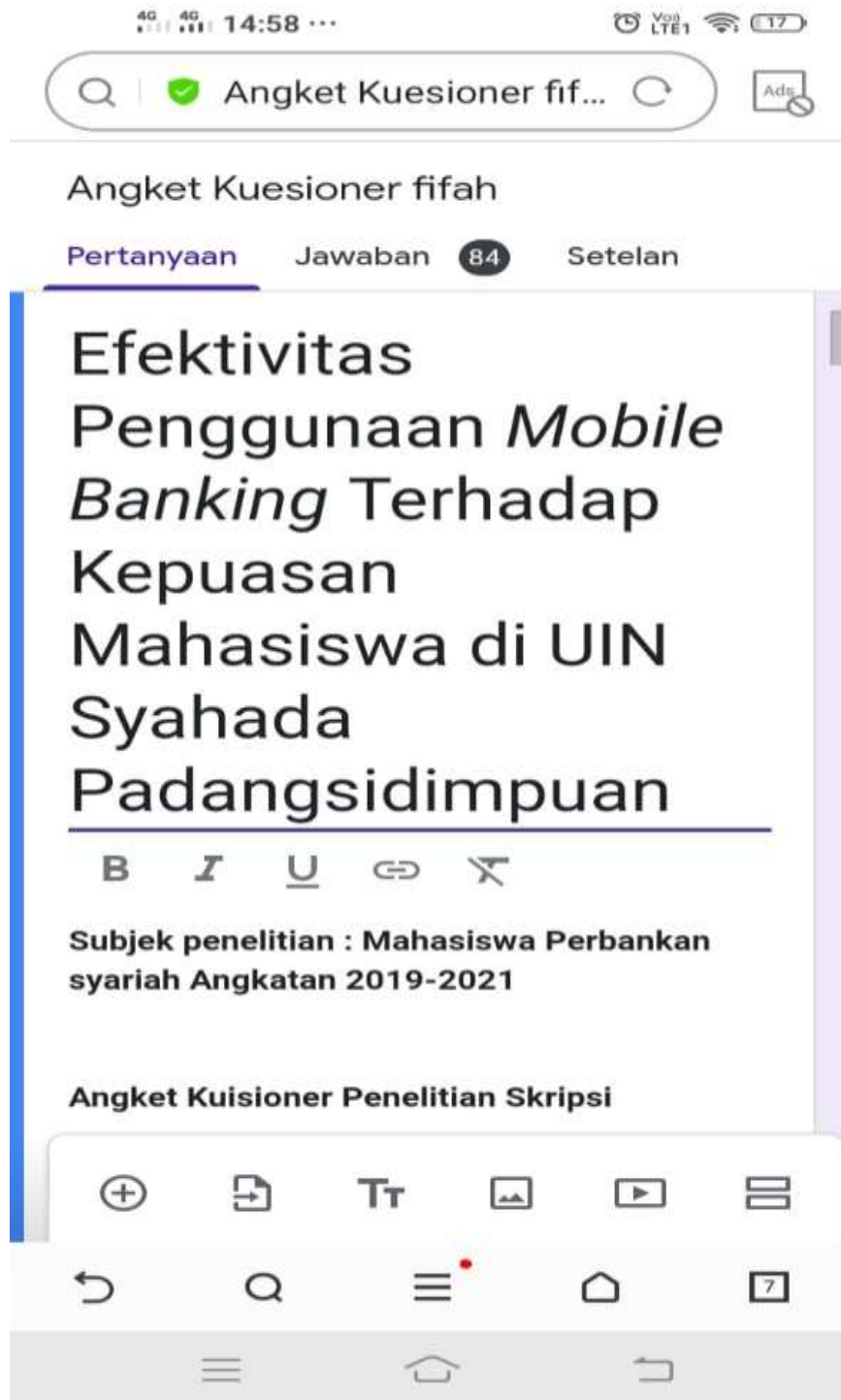
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.310	3.188		4.175	.000
	Penggunaan M_Banking	.373	.091	.412	4.093	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## LAMPIRAN

### ANGKET MELALUI GOOGLE FORMULIR



4G 4G 14:58 ... VoLTE LTE1 17

Angket Kuesioner fif...

Angket Kuesioner fifah

Pertanyaan Jawaban 84 Setelan

# Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidimpuan

**B I U**

Subjek penelitian : Mahasiswa Perbankan syariah Angkatan 2019-2021

Angket Kuisisioner Penelitian Skripsi

⊕ 📄 Tt 🖼️ 🎥 ☰

↶ 🔍 ☰ 🏠 📄

☰ 🏠 ↶



# Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa di UIN Syahada Padangsidempuan

**Subjek penelitian : Mahasiswa Perbankan syariah Angkatan 2019-2021**

## Angket Kuisisioner Penelitian Skripsi

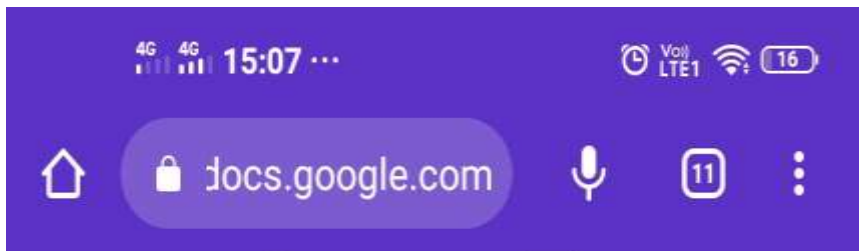
Petunjuk Pengisian Angket (Kuisisioner)

1. isilah jawaban sesuai dengan pertanyaan dibawah ini
2. mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian pada salah satu pilihan jawaban
3. semua jawaban saudara/i dijamin kerahasiaannya
4. pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

Keterangan Skala

- 1= sangat setuju (SS)
- 2= Setuju (S)
- 3= Kurang Setuju (KS)
- 4= Tidak Setuju (TS)
- 5= Sangat Tidak Setuju (ST)





sitikhopipahindah23@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

## \* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) \*

Jawaban Anda

Usia \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan for

angan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formu

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.  
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) -  
[Kebijakan Privasi](#)

DAFTAR PERNYATAAN

**A. Variabel Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* (X)**

1. menurut saya menu yang terdapat pada aplikasi *m-banking* mudah untuk dimengerti \*

1      2      3      4      5

2. ketika menggunakan *m-banking* saya dapat bertransaksi sesuai dengan kebutuhan saya \*

1      2      3      4      5

3. akses layanan *m-banking* membuat waktu saya lebih singkat dan sesuai dengan keinginan saya \*

1      2      3      4      5

SS                        STS

4. saya dapat bertransaksi dengan menggunakan *m-banking* lebih cepat tanpa harus mengantri di bank \*

1      2      3      4      5

SS                        STS

5. bertransaksi melalui *m-banking* lebih cepat, aman dan dapat digunakan kapan saja \*

1      2      3      4      5

SS                        STS

6. menggunakan *m-banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja \*

1      2      3      4      5

SS                        STS

7. *m-banking* sangat mendukung aktivitas perbankan saya dengan lebih praktis dan efisien \*

1      2      3      4      5

SS                        STS

8. menggunakan aplikasi *m-banking* sangat menghemat waktu dan tidak perlu mengantri di bank \*



B. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

1. aplikasi *m-banking* memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan cepat \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

2. dengan menggunakan *m-banking* kebutuhan mendesak saya teratasi dengan cepat \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

3. saya akan menggunakan kembali layanan *m-banking* karena syarat dan ketentuannya mudah \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

4. saya akan menggunakan kembali aplikasi *m-banking* kerana tersedia fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

5. saya akan menyarankan kepada teman saya untuk menggunakan aplikasi *m-banking* karena pelayanan yang memuaskan \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

6. saya akan merekomendasikan *m-banking* kepada keluarga saya karena saya merasa puas terhadap keberagaman fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *m-banking* \*

1 2 3 4 5  
SS ○ ○ ○ ○ ○ STS

## LAMPIRAN

### DOKUMENTASI PADA SAAT PENGISIAN ANGKET

1. Pengisian Angket dengan saudari Winda Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019, pada Tanggal 15 Juni 2023



2. Pengisian Angket dengan Siti Sundari Hasibuan, Mahasiswi Perbankan Syariah Angkatan 2019, Pada Tanggal 15 Juni 2023,





3. Pengisian Angket dengan Hikma, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020, pada Tanggal 19 Juni 2023



4. Pengisian Angket dengan Amriyani, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020, pada Tanggal 19 Juni 2023



5. Pengisian Angket dengan Annisa Rahmi, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020, pada Tanggal 19 Juni 2023



6. Pengisian Angket dengan Fuzi Indriani, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021, pada Tanggal 23 Juni 2023



7. Pengisian Angket dengan Miranda Firdika Ruli, Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021, pada Tanggal 27 Juni 2023

