

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING, KEAMANAN, DAN DAYA TANGGAP
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN
NIM. 19 401 00129**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING, KEAMANAN, DAN DAYA TANGGAP
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:
CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN
NIM. 19 401 00129**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING, KEAMANAN, DAN DAYA TANGGAP
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN
NIM. 19 401 00129**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

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

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

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Cholifah Hannum
Hasibuan**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Mei 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN** yang berjudul “”, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Cholifah Hannum Hasibuan**
NIM : 19 401 00129
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Mei 2024

Saya yang Menyatakan,



CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN
NIM. 19 401 00129

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN**
NIM : 19 401 00129
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 Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola 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: Padangsidempuan
Pada tanggal: 21 Mei 2024



CHOLIFAH HANNUM HASIBUAN
NIM.19 401 00129



**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 Kota Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan
NIM : 19 401 00129
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

Ketua

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

Sekretaris

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

Anggota

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

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

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Tanggal : 21 Mei 2024
Pukul : 09.30 s.d 11.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus, 75 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.53



**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 Kota Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

NAMA : Cholifah Hannum Hasibuan


NIM : 19 401 00129

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, Juni 2024

Dekan,




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

ABSTRAK

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan
Nim : 19 401 00129
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi di bidang perbankan yaitu layanan berupa aplikasi mobile banking. Layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah dengan memberikan kemudahan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, namun seiring berkembangnya zaman mobile banking sering mengalami penipuan yang menjadi perhatian nasabah, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh terhadap kualitas layanan mobile banking, keamanan dan daya tanggap. Kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan mobile banking, keamanan dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, pendekatan yang dilakukan adalah dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas layanan, teori layanan dalam perspektif Islam, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, mobile banking, manfaat penerapan mobile banking, dampak penggunaan mobile banking, kekurangannya. layanan mobile banking, memahami keamanan. , pengaruh keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, pemahaman responsiveness, pengaruh responsiveness terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji parsial (t), dan uji simultan (F). Hasil penelitian dengan menggunakan uji parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia dan variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia. . Sedangkan hasil uji simultan (F) variabel kualitas pelayanan dan keamanan serta daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah penggunaan mobile banking bank syariah indonesia KCP Panyabungan, dengan uji customized R square sebesar 0,334 atau 33,4%. yang berarti kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap sebesar 33,4% sedangkan sisanya sebesar 66,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti masukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Layanan *Mobile Banking*, Keamanan, Daya Tanggap, Kepuasan

ABSTRACT

Name : Cholifah Hannum Hasibuan
Reg.Number : 19 401 00129
Thesis Title : *The Influence of Mobile Banking Service Quality, Security and Responsiveness on PT Customer Satisfaction. Indonesian Sharia Bank KCP Panyabungan*

This research is motivated by technological developments in the banking sector, namely services in the form of mobile banking applications. Mobile banking services are expected to provide customer satisfaction by providing ease of transactions anytime and anywhere, but as the era develops, mobile banking often experiences fraud which is a concern for customers, so the problem formulation in this research is whether there is an influence on mobile banking service quality, security and responsiveness. PT Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan customer satisfaction. This research aims to find out whether mobile banking service quality, security and responsiveness influence customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. The discussion in this research is related to customer satisfaction. In this regard, the approach taken is to use theories related to service quality, service theory from an Islamic perspective, the influence of service quality on customer satisfaction, mobile banking, the benefits of implementing mobile banking, the impact of using mobile banking, shortcomings of mobile banking services, understanding security. , the influence of mobile banking security on customer satisfaction, understanding responsiveness, the influence of responsiveness on customer satisfaction. This research is quantitative research. The data source used is primary data. The data collection technique used was a questionnaire with a sample size of 97 people. Data processing uses SPSS version 23. The analysis techniques used are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, coefficient of determination test, partial test (t), and simultaneous test (F). The results of research using the partial test (t) show that the service quality and security variables have an effect on customer satisfaction in using Indonesian Sharia Bank mobile banking and the responsiveness variable has no positive effect on customer satisfaction in using Indonesian Syariah Bank mobile banking. Meanwhile, the results of the simultaneous test (F) of the service quality and security variables as well as responsiveness have a significant influence on customer satisfaction in using Indonesian sharia bank mobile banking KCP Panyabungan, with an adjusted R square test of 0.334 or 33.4%, which means that customer satisfaction using mobile banking is influenced by service quality, security and responsiveness by 33.4% while the remaining 66.6% is influenced by other variables that researchers did not include in this research.

Keywords: *Mobile Banking Services, Security, Responsiveness, Satisfaction*

خلاصة

الاسم : خليفة هانم حسيبوان
لرقم : ١٩٤٠١٠٠١٢٩
عنوان الرسالة : تأثير جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول والأمن والاستجابة على رضا العملاء مكتب فرع دعم الشريعة الإندونيسية بانجابونغان

ويحفز هذا البحث التطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي، وتحديدًا الخدمات في شكل تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. من المتوقع أن توفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول رضا العملاء من خلال توفير معاملات سهلة في أي وقت وفي أي مكان، ومع ذلك، مع تطور عصر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، غالبًا ما يصبح الاحتيال مصدر قلق للعملاء، لذا فإن صياغة المشكلة في هذا البحث هي ما إذا كان هناك تأثير على الجودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والأمن والاستجابة. بي تي بنك الشريعة إندونيسيا كي سي بي بانجابونغان رضا العملاء. يهدف هذا البحث إلى معرفة ما إذا كانت جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والأمن والاستجابة تؤثر على رضا العملاء في الشريعة إندونيسيا كي سي بي بانجابونغان. بي تي بنك وتعلق المناقشة في هذا البحث برضا العملاء. وفي هذا الصدد، فإن النهج المتبع هو استخدام النظريات المتعلقة بجودة الخدمة، ونظرية الخدمة من منظور إسلامي، وتأثير جودة الخدمة على رضا العملاء، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وفوائد تنفيذ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، و عيوبها. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وفهم الأمن. ، تأثير أمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء، فهم الاستجابة، تأثير الاستجابة على رضا العملاء هذا البحث هو البحث الكمي. مصدر البيانات المستخدم هو البيانات الأولية. وكانت تقنية جمع البيانات المستخدمة عبارة عن استبيان بحجم عينة يبلغ ٩٧ شخصًا. تستخدم معالجة البيانات الإصدار ٢٣ من برنامج. تقنيات التحليل المستخدمة هي اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الحالة الطبيعية، واختبار الخطية المتعددة، واختبار التغير، واختبار الانحدار الخطي المتعدد، واختبار معامل التحديد، واختبار الجزئي (ت)، والاختبار المتزامن (ف) تظهر نتائج البحث باستخدام الاختبار الجزئي(ت) أن جودة الخدمة ومتغيرات الأمان تؤثر على رضا لعملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الخاصة ببنك الشريعة الإندونيسية وأن متغير الاستجابة ليس له تأثير إيجابي على رضا العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الخاصة ببنك الشريعة الإندونيسية. وفي الوقت نفسه، فإن نتائج الاختبار المتزامن (ف) لمتغيرات جودة الخدمة والأمن وكذلك الاستجابة لها تأثير كبير على رضا العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لبنك الشريعة الإندونيسية مكتب فرع دعم بانجابونجان، مع اختبار مربع مخصص قدره ٠.٣٣٤ أو ٣٣.٤%. مما يعني أن رضا العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يتأثر بجودة الخدمة والأمن والاستجابة بنسبة ٣٣.٤% بينما يتأثر ٦.٦٦% المتبقية بمتغيرات أخرى لم يدرجها الباحثون في هذا البحث

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الأمن، الاستجابة، الرضا

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan 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: **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan 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 mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary

Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si, selaku wakil dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak /Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary Padangsidempuan.
4. Bappar Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, M.E.I. selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.

5. Bapak Kepala Perpustakaan serta Pegawai perustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary Padangsidimpun yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary Padangsidimpun.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Muhammad Irfan Hasibuan tercinta dan Ibunda Budi Mahrani Nasution, serta adik saya Masyitoh Hasibuan yang selalu memberikan motivasi atau dorongan dan do'a terbaiknya demi keberhasilan peneliti. Semoga Allah dapat membalas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.
8. Buat teman-teman seperjuangan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Aaddary Padangsidimpun prodi Perbankan Syariah angkatan 2019, terkhusus kepada Julfahmi Ritonga yang senantiasa menemani peneliti dari awal sampai selesainya Skripsi ini terimakasih atas dukungan, saran dan semangat nya kepada peneliti.
9. 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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Aamiin ya rabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Mei 2024

Peneliti

Cholifah Hannum Hasibuan
Nim 1940100129

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ā	·	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	āl	·	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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	..“..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
و	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
..... ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
..... ا.....	fathah dan alif atau ya	a>	a dan garis atas

ي	Kasrah dan ya	i<	i dan garis di bawah
و	dommah dan wau	u>	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu:

1. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat 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).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem 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.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah 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.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

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

G. 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 bisa dilakukandengan dua Cara bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. 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.

I. Tajwid

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Definisi Operasional Variabel.....	10
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Masalah	12
G. Kegunaan Penelitian	12
H. Sistematika Pembahasan	13

BAB II PEMBAHASAN

A. Landasan Teori.....	15
1. Kepuasan Nasabah	15
a) Pengertian Kepuasan Nasabah	15
b) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	16
2. Kualitas Layanan	20
a) Pengertian Kualitas Layanan.....	20
b) Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam	21
c) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
d) <i>Mobile Banking</i> (M-Banking)	24
e) Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking).....	25
f) Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking).....	26
g) Kekurangan Layanan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking)	27
3. Keamanan	28
a) Pengertian Keamanan	28
b) Pengaruh Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	30
4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	31

a) Pengertian Daya Tanggap	31
b) Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	31
B. Penelitian Relevan.....	32
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	51
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	51
2. Visi dan Misi Bank Syariah.....	52
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
C. Analisis Statistik Deskriptif	57
D. Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinearitas	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
E. Uji Koefisien Determinasi	61
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
G. Uji Hipotesis	64
H. Pembahasan Hasil Penelitian	67
I. Keterbatasan Penelitian	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	72
C. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Definisi Operasional Variabel.....	9
Tabel	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel	Kisi-Kisi Kuesioner	39
Tabel	Hasil uji Validitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel	Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan	53
Tabel	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	54
Tabel	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	54
Tabel	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60
Tabel	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel	Hasil Uji t	63
Tabel	Hasil Uji F	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, baik dari segi produk, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dimiliki. ¹Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan praktiknya dengan prinsip syariat Islam.²Perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara online melalui *mobile banking*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang bukan hanya menghabiskan banyak waktu

¹ Marahombang Rambe, Abdul Nasser Hasibuan, Muhammad Wandisyah dan Idris Saleh, *The Effect Of Third Party Funds On Financing In PT. Victoria Sharia Bank, dalam Journal Of Sharia Banking*, Volume. 1, No. 1, 2020, hlm. 8.

² Erni Nasution, Darwis Harahap dan M. Wandisyah R. Hutgalung, *Strategi Bank Syariah Indonesia Dalam Menarik Masyarakat Untuk Membayar Zakat, dalam Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume 3, No. 1, 2022, hlm. 71.

namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Di lain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.

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

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

mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya mudah.

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

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

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

Mobile banking adalah suatu layanan yang disediakan perbankan untuk mempermudah nasabahnya dalam menggunakan dan memanfaatkan aktivitas perbankan melalui smartphone yang terkoneksi dengan internet.³ *Mobile banking* merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah yang merupakan *industry* jasa yang dari waktu sewaktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi. Sistem perbankan dalam ekonomi Islam (perbankan Syariah) didasarkan pada konsep pembagian baik keuntungan maupun kerugian karena semua operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada AlQur'an dan Hadits Nabi SAW.

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

Transaksi yang dilakukan melalui e-banking setiap tahun mengalami pertumbuhan yang cukup besar pada beberapa bank. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkatkan sebesar 27% dari 13,6 juta

³ Devi Srikandi, Nofinawati dan Sarmiana Batubara, Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagai ZISWAF Pada BSI Mobile, *dalam Jurnal Of Islamic Social Finance Management* Volume 3, No. 1 2022, hlm. 55.

nasabah pada 2015 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2018.⁴ Pertumbuhan tersebut berpotensi meningkat sejalan dengan layanan bank mengarah pada digital banking. Hal ini dikarenakan layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar-bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, dan virtual *account*. Selain itu semakin marak bisnis online maupun aplikasi jual beli online serta pertumbuhan jenis dan jumlah smartphone yang semakin meningkat telah ikut andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *e-banking*.

Seperti yang di katakan Derek dan Rao dalam buku Kasmir "*Customer Service Excelent Teori dan Praktik*" yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan artinya kesetiaan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk perusahaan, artinya kecil kemungkinan pelanggan atau nasabah yang lama pindah ke produk perusahaan lain (pesaing) dan akan tetap setia menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang tinggi, di mana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran.

Mariatul Aldila berdasarkan penelitiannya "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah KC Margonda Depok." Mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap

⁴ Nelson Tampubolon, dkk., *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 5.

kepuasan saja tetapi juga akan berdampak pada loyalitas nasabah itu sendiri untuk tetap menggunakan jasa bank. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa layanan m-banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian secara parsial bahwa variabel *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *efficiency* berpengaruh positif signifikan sedangkan variabel *assurance* dan *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu bahwa layanan m-banking berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial bahwa variabel *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel *assurance*, *tangible* dan *efficiency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas dapat diketahui bahwa variabel *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel *efficiency* juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *reliability*, *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening yaitu kepuasan nasabah.

Namun, di samping melihat kualitas layanan *mobile banking*, keamanan dan promosi juga sangat berperan penting untuk melihat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Suasana merupakan keadaan di suatu tempat. Suasana cenderung sulit untuk dirumuskan tetapi lebih mudah untuk dirasakan dan

dialami.⁵ Dengan adanya *mobile banking* suasana nasabah akan lebih nyaman dan cepat ketika ingin melakukan transaksi dan juga menghemat waktu. Selain itu juga teknik promosi penting dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* ini, karena promosi merupakan bagian terpenting dalam sebuah perbankan. Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan kepada nasabah ataupun masyarakat umum agar dapat mengenal produk yang dimiliki oleh perusahaan.⁶

Oleh karena itu kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan karenanya memerlukan keamanan bagi layanan tersebut. Berdasarkan Ahmad dan Pambudi keamanan adalah kecakapan untuk menyimpan data dan informasi pengguna untuk mencegah kecurangan dalam bisnis perbankan online dapat dikatakan bahwa keamanan sebuah layanan aplikasi keuangan adalah hal yang sering kali menjadi bahan pertimbangan. Jika kualitas layanan dan keamanan aplikasi BSI Mobile sudah sangat apik, sudah sepantasnya para nasabah memiliki kepercayaan untuk menggunakan layanan BSI Mobile. Rasa percaya dalam menggunakan BSI mobile akan terbentuk dengan sendirinya.

Namun kepuasan nasabah juga menjadi tolak ukur dalam penggunaan BSI *mobile banking*, Berdasarkan pengalaman peneliti sendiri ketika ingin melakukan aktivasi *mobile banking* pada *customer service* BSI, disini ketika saya ingin melakukan aktivasi tersebut selalu terkandala oleh jaringan sehingga saya sempat tiga kali ke BSI untuk mengaktifkan *mobile banking* pada *handphone* saya. Selain itu juga ketika ingin melakukan transaksi transfer selalu terhalang juga terhadap

⁵ Ernida Marbun dan Elisabeth Sitepu, *Pola Asuh Yudaisme Dan Kerohanian Anak*, (Jawa Barat: EDU Publisher, 2020), hlm. 17.

⁶ Rasyid Abi Sandi dan Fitri Nur Latifah, (Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggolo),” dalam *Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume. 6, No. 1, Mei 2023, hlm. 359.

jaringan sedangkan ketika datang langsung ke kantor juga terkendala oleh jaringan. Bukan itu juga masyarakat yang tinggal di daerah yang jaringannya belum stabil juga mengalami kesulitan dalam mengaplikasikan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia bahwa mereka juga sering terkendala di jaringan pada saat aktivasi maupun melakukan transaksi dari *mobile banking*, sehingga mereka harus datang aktivasi ulang ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia, yang rumahnya dekat mungkin tidak terkendala waktu untuk datang ke kantor namun yang rumahnya jauh dari jangkauan kantor m Syariah sangat terkendala waktu untuk hanya mengaktivasi *mobile banking*.

Selain itu peneliti juga mewawancarai nasabah yang terkendala dalam mengaplikasikan *mobile banking*, bahwa pada saat melakukan transaksi sering keluar sendiri dari aplikasi *mobile banking*, namun alasan utamanya belum diketahui penyebabnya. Namun disini perlu daya tanggap dan tingkat pelayanan *customer service* Bank Syariah Indonesia dalam menangani dan mengupayakan kendala atau masalah yang sering terjadi pada *mobile banking*.

Kendala-kendala yang sering terjadi juga pada saat transaksi pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) mahasiswa yang disebabkan jaringan tidak bagus, sehingga sering sekali terjadi pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) mahasiswa mendekati *deadline* pembayaran. Sehingga disini perlu pelayanan dan kualitas *mobile banking* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan banyaknya hambatan dan kepuasan nasabah yang masih belum dapat dikatakan sepenuhnya puas, maka disini peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini dimaksudkan dapat menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan, suasana dan promosi *mobile banking*. Oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di identifikasikan permasalahannya sebagai berikut :

1. *Mobile Banking* sering mengalami penipuan *smishing* yaitu dihubungi oleh hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank nasabah.
2. Fitur keamanan pada *Mobile Banking* yang tidak ter-enkripsi server bisa di-hack jika smartphone nasabah hilang atau dicuri.
3. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *Mobile Banking*, karena jika koneksi internet kurang baik maka secara otomatis nasabah akan kesulitan saat mengaksesnya.
4. Menganalisa bagaimana keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut penelitian ini hanya melihat pengaruh layanan *m-banking*, keamanan dan promosi terhadap kepuasan nasabah yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *mobile-banking*, daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Penelitian ini dibatasi pada 3 tahun terakhir, yaitu 2019-2022 pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat objek yang didefinisikan dan dapat diamati. Penelitian ini terdiri dari dua variabel: yaitu variabel independen yaitu kepuasan layanan *mobile banking* (X_1), Keamanan (X_2), Daya Tanggap (X_3) dan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel
Definisi Oprasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas Layanan Mobile Banking (X_1)	Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Pengalaman 2. Pengetahuan 3. Kepercayaan	Variabel
2.	Kemanan (X_2)	Keamanan adalah keadaan di mana tidak ada ancaman. Istilah ini dapat digunakan dalam	1. Sistem keamanan bank 2. Sistem kerahasiaan bank	Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		kaitannya dengan kejahatan, semua jenis kecelakaan dan produk korporasi, baik berupa barang maupun jasa		
3.	Daya Tanggap (X ₃)	Daya tanggap merupakan kesigapan dan kemampuan atau respon dalam membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah tanpa membeda-bedakan serta memberikan pelayanan yang tanggap.	1. Terdapat konfirmasi Transaksi 2. Keluhan di tanggapi dengan cepat	Variabel
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perasaan senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang ditawarkan oleh layanan bank	1. Kesesuaian harapan 2. Minat 3. Kesiediaan merekomendasikan	Variabel

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?

2. Apakah ada pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?
3. Apakah ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?
4. Apakah ada pengaruh kualitas layanan *Mobile banking*, keamanan dan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang hendak dicapai dan yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
2. Untuk mengetahui ada pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
3. Untuk mengetahui ada pengaruh daya tanggap pegawai terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
4. Untuk mengetahui ada pengaruh kualitas layanan *Mobile banking*, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperdalam ilmu yang didapatkan terutama dalam hal penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasan dan Loyalitas nasabah dalam berintegrasikan.

2. Bagi PT Bank Syariah Indonesia

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan layanan teknologi keuangan perbankan terutama dalam fitur penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah berintegrasikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil peneliti 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 kualitas penggunaan mobile banking dan loyalitas terhadap kepuasan nasabah.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dibuat untuk memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi dan mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II Landasan Teori berisi tentang kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dan masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir berisi pemikiran penelitian mengenai masalah yang akan diselesaikan dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang diteliti.

BAB III Metode Penelitian penjelasan secara rinci mengenai semua unsur metode penelitian yang dilakukan, yaitu penjelasan mengenai jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisa data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan peneliti, selanjutnya peneliti membuat deskriptif variabel penelitian agar lebih jelas peneliti memberikan gambaran berupa tabel dan grafik yang akan membuat perkembangan masing – masing variabel.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup, dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk dan jasa yang bisa memuaskan adalah yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup.¹ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil akan suatu barang dan harapan-harapannya.²

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.³

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai h

¹ Hansel Jonathan, (Analisis Pengaruh EService Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk.), dalam *Journal the Winners* Volume 14, No. 2, hlm. 104-112.

² Philip Kotler, Keller dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran. (Edisi 13 Jilid 1)* (Jakarta: Raja Grafindo, 2009), hlm. 45.

³ Muhammad Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 189.

yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.¹

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa anggapnya, atau hasil dan kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.²

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.

b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:³

¹ Muhammad Nur Rianto Al Arif, hlm. 192.

² Philip Kotler, Keller dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran. (Edisi 13 Jilid 1)*, hlm. 14.

³ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 30.

a) Produk

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Dalam marketing produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.

b) Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.

c) Promosi

Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir dan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.⁴ Usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.

d) Lokasi

Penentuan lokasi yang tepat menjadi hal yang sangat penting, apalagi bagi lembaga perbankan. Dalam persaingan yang ketat, penentuan lokasi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Lokasi merupakan jejaring

⁴ Raja Zainal Abidin Harahap, Darwis Harahap, Rukiah, M. Faauzan dan Ananda Anugrah Nasution, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* Volume 7, No. 2 (2022): hlm. 870.

dimana produk jasa yang disediakan bank dapat dimanfaatkan oleh nasabah.⁵

e) Pelayanan dan Fasilitas

Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

Pelayanan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang diberikan oleh bank, jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan baik sopan dan bekerja secara professional maka pelayanan tersebut dapat menjadi daya tarik nasabah untuk memilih menabung di bank tersebut.⁶

f) Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.⁷

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan

⁵Rusady Fauzan, dkk., *Islamic Marketing*, (Padang: Global Eksekutif dan Teknologi, 2023), hlm. 147.

⁶ Ismail, *Manajemen Perbankan Dan Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 6.

⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, hlm. 210.

pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah:⁸

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*).
- 2) Tipe nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- 3) Tipe nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- 4) Tipe nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang *monopolistic* atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggunakannya.
- 5) Tipe nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

⁸ Wulan Pinonotoan, (Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado), Dalam *Jurnal Emba* Volume 1, No. 4, hlm. 192-201.

2. Kualitas Layanan

1) Pengertian Kualitas Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁹

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.¹⁰ Kualitas layanan diidentifikasi memiliki peran kunci dalam proses menciptakan loyalitas pelanggan yang kuat. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan setidaknya ada dua kunci yang harus ditingkatkan, yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.¹¹

Dari definisi tersebut memberi indikasi bahwa tiap perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen. Pelanggan atau nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya, sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan tergantung pada situasinya.

⁹ Muhammad Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, hlm. 211.

¹⁰ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm. 15.

¹¹ Nila Nurochani, *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2023), hlm. 61.

Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.¹²

2) Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah Ta'ala kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam AlQur'an surat Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا

تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ

غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya*

¹² Rambat Lumpiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 148.

*melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan etahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.*¹³

Pentingnya memberikan pelayanan berkualitas karena *service* tidak hanya sekadar memberikan layanan, melainkan juga memahami dan merasakan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dan memperkokoh posisi produk perusahaan dalam benak nasabah. Hal ini juga akan membangun loyalitas nasabah pada produk atau usaha perusahaan.

Menurut pandangan Islam pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:¹⁴

- a) Prinsip tolong menolong (Ta'awun)
- b) Prinsip Memberi kemudahan (At-Taysir)
- c) Prinsip Persamaan (Musawarah)
- d) Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)
- e) Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)
- f) Prinsip Kekeluargaan (Ukhwah)

¹³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), hlm. 56.

¹⁴ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah," dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol. 2., No. 2 (2022).

3) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah

Kualitas layanan merupakan bentuk upaya dalam memfokuskan usaha untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabah dengan ketepatan dalam melayani sehingga terciptanya keseimbangan antara layanan dengan harapan nasabah. Dengan adanya kualitas layanan yang baik maka terciptanya Kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap, (2020) menyatakan bahwa pelayanan mobile banking secara keseluruhan berpengaruh langsung terhadap variable kepuasan nasabah.¹⁵

4) Layanan *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan disntal oleh nasabah.

Keunggulan bertransaksi melalui *mobile banking* yaitu memberikan layanan yang mudah diakses oleh nasabah dengan mengandalkan konektivitas internet di smartphone. Layanan *mobile banking* juga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dan juga mempercepat aktivitas yang dilakukan melalui *mobile banking*.

¹⁵ Harahap, Z. (2020). *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. dalam *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6, 101–118. DOI. 10.36908/isbank

5) *Mobile Banking (M-Banking)*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone.¹⁶ Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *reel time*. *Mobile Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel).¹⁷

¹⁶ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 18.

¹⁷ Aditya wardana, (Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia), dalam *Jurnal Manajemen* Volume 10, No. 2, September 2015, hlm. 65.

6) Manfaat Penerapan *Mobile Banking (M-Banking)*

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan mobile banking, adalah:

a) Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

b) Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

c) Aman

M-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang di daftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

d) Penggunaan yang bersahabat

M-banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

e) Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai.¹⁸

Kepuasan pelanggan memiliki banyak manfaat, antara lain menjaga hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan, meningkatkan kemungkinan pemakaian ulang dan loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan mendapatkan laba yang lebih tinggi.

7) Dampak Penggunaan *M-Banking*

Penggunaan *m-banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri dan nasabah.¹⁹

a) Bank

Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

b) Nasabah

Mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *m-Banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas.

¹⁸ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, hlm. 114.

¹⁹ Irfan Nurahmadi Harish, Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatulloh 2017), hlm. 17.

Fitur yang sederhana membuat m-banking melalui ponsel sangat mudah dimengerti. Bank juga merasa untung dengan layanan *m-banking*. Selain itu layanan *m-banking* dapat mempermudah konsumen melakukan transaksi. Bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan m-banking.

8) Kekurangan Layanan *m-Banking*

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan m-banking, yaitu:

- a) *Transaction/Operations Risk*, risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.
- b) *Reputation Risk*, yang berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri apabila layanan mobile banking-nya tidak berjalan dengan baik.
- c) *Outsourcing Risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

d) *Credit Risk*, risiko kredit dapat timbul apabila Bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.²⁰

Dalam melaksanakan aktivitas layanan *m-banking*, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang disebutkan di atas akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank harus melakukan mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi dalam layanan *mbanking* dengan memperhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *m-banking*. Dalam melaksanakan aktivitas layanan *m-banking*, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang disebutkan di atas akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank harus melakukan mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi dalam layanan *m-banking* dengan memperhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *m-banking*.

3. Keamanan

1) Pengertian Keamanan

Keamanan dalam perbankan menjadi salah satu faktor yang menjadi penilaian nasabah dalam melihat mutu layanan perbankan. Keamanan dalam *mobile banking* merupakan salah satu kekhawatiran yang dirasakan oleh perbankan yang tidak bisa mengendalikan jaringan perangkat yang dipakai. Hal ini yang kemudian menjadi kekhawatiran

²⁰ Bank Indonesia, Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan, Desember 2007, hlm. 78.

nasabah sebagai user sehingga menimbulkan kurangnya kepercayaan pengguna atau nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini umumnya digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan dan lain sebagainya.

Perusahaan harus memiliki kebijakan keamanan (*Security policy*), yaitu informasi tentang klasifikasi ancaman siber ekspektasi keamanan²¹. Keamanan adalah sebuah keadaan dimana tidak ada bahaya. Istilah ini dapat digunakan dalam tentang kejahatan, segala jenis kecelakaan dan produk perusahaan, baik berupa barang maupun jasa.²²

Sedangkan menurut Ahmad dan Pambudi keamanan adalah kemampuan untuk menyimpan informasi atau data pelanggan dari penipuan dan pencurian internal Layanan perbankan online.

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah system informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam online banking berkaitan dengan terjaminnya dana dan data

²¹ Laudon, K. C. & Laudon, J. P., 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. 13 ed. s.l.:Salemba Empat, hlm. 313.

²² Emmywati, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan yang Terdiri Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur*. 1(3), hlm. 184

nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking*.²³

Sistem keamanan informasi dapat dimaknai sebagai proses penyelamatan dari dampak buruk yang muncul akibat berbagai bentuk *threats* atau ancaman terhadap sebuah sistem beserta mekanisme sistem yang ada di dalamnya sehingga keamanan sistem dan informasi data yang ada di dalamnya dapat terjaga.

Defenisi keamanan bertransaksi adalah penerapan sistem berbasis teknologi ke dalam sebuah server agar bisa melacak adanya tindak penipuan, pembobolan data sehingga data tersebut dapat terlindungi.

2) Pengaruh Keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

Keamanan adalah sejauh mana layanan *mobile banking* tersebut dapat melindungi informasi atau data penting nasabah. Dimensi ini sangat penting terhadap kualitas layanan untuk memberikan layanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi isu-isu berhubungan dengan kepercayaan nasabah terhadap reputasi perusahaan. Selain itu, jaminan terhadap nasabah dengan terjaganya kerahasiaan dan terdapat *contact center* perusahaan pada aplikasi *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo dan Dwiyanto menyatakan bahwa jaminan / keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

²³ Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G. & Foxall, G. R., 2007. *A Proposed Model of E- Trust for Electronic Banking*. Technovation, Volume 23, hlm. 847

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Pengertian Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan cara pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, serta pemecahan masalah.

Daya tanggap dalam memberikan pelayanan ketika terjadi masalah pada nasabah dengan pelayanan yang cepat, disertai dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Daya tanggap dalam penelitian ini merupakan kemampuan bank dalam memberikan layanan mobile banking secara tanggap, mudah dan dapat melakukan proses transaksi yang cepat (Al-hawary & Al- smeran, 2017)

2) Pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan nasabah

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemauan atau untuk membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang cepat, disertai dengan cara penyampaian yang mudah di mengerti dan jelas. Daya tanggap dapat diartikan juga sebagai seberapa efektif sebuah situs dalam hal menangani permasalahan atau kendala dalam pengoperasian aplikasi *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna *mobile banking*, Artinya semakin tinggi ketanggapan yang dilakukan oleh perusahaan maka, akan berpengaruh pada tingginya kepuasan nasabah.

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
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Silvia Dwi Rama Dina (UIN Fatma Wati Sukarno Bengkulu, 2022) Skripsi	Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemi Covi-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC	Hasil Penelitian ini didapatkan dari penjumlahan setiap indikator efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> yakni indikator pemahaman nasabah, indikator tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan secara variabel resiko berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelanggan layanan <i>m-banking</i> pada Bank Syariah Indonesia. ²⁴
2	Annisa Ulinuha (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2022) Skripsi	Efektivitas Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon	Hasil Penelitian ini adalah efektivitas penggunaan layanan <i>mobile banking</i> yakni pemahaman nasabah,

²⁴Silvia dwi rama dina, (Efektivitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan), dalam *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* Volume 3, No. 2, 2022, hlm. 192.

		Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) Di Era Pandemi Covid-19	tepat sasaran, tepat waktu, serta pencapaian tujuan, sedangkan pada daya tanggap tidak mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking ²⁵
3.	Bustamin (Universitas muhammadiyah makassar,2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan sampel 51 nasabah bank muamalat, jika kualitas pelayanan terhadap nasabah meningkan maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah dapat menurun.
4	Khoirini (Uin Ar-Raniry Banda Aceh (2018) Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Electronic Channel (E Channel)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan uji t menunjukkan bahwa variabel <i>internet banking</i> memiliki nilai <i>thitung</i> sebesar $4,426 > 1,98580$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H1 diterima yang artinya variabel independen <i>internet banking</i> berpengaruh signifikan terhadap

²⁵ Annisa Ulinnuha, *Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) Di Era Pandemi Covid-19, Skripsi*, (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2022), hlm. 69.

			variabel dependen kepuasan nasabah, variabel <i>debit card</i> memiliki nilai thitung sebesar 4,468 >1,98580 dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, maka H2 diterima yang artinya variabel independen <i>debit card</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel
5.	Yogi Yuliansyah, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2017)	Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.	Dengan hasil penelitian, berdasarkan hasil uji t variabel keamanan <i>mobile banking</i> , kemampuan akses, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data diolah, 2021

Berikut persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti :

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Silvia Dwi Rama Dina sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas layanan *m-banking*. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian Silvia Dwi Rama Dina Efektifitas layanan *m-banking* dalam merespon kebutuhan transaksi nasabah, sedangkan penelitian ini pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah.

- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Yogi Yuliansyah sama-sama meneliti tentang pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian perbedaan penelitian ini adalah penelitian Yogi Yuliansyah dilakukan pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta. Kemudian perbedaannya dengan penelitian Cholifah Hannum Hasibuan dilakukan pada nasabah Bank Syariah KCP Panyabungan.
- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Annisa Ulinnuha sama-sama membahas tentang layanan *m-banking*. Kemudian perbedaan penelitian Annisa Ulinnuha adalah diteliti pada tahun 2022. Kemudian perbedaannya dengan penelitian Cholifah Hannum Hasibuan dilakukan pada tahun 2023.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Khoirini sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah. Kemudian perbedaan penelitian Khoirini dengan penelitian ini adalah penelitian Khoirini membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan *Electronic Channel (E Channel)*. Sedangkan penelitian Cholifah Hannum Hasibuan membahas tentang pengaruh kualitas layanan *m-banking*.
- e. Persamaan penelitian ini dengan penelitian bustamin sama-sama membahas tentang Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian Febrianta berada di Bank muamalat makassar. Penelitian Cholifah Hannum Hasibuan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

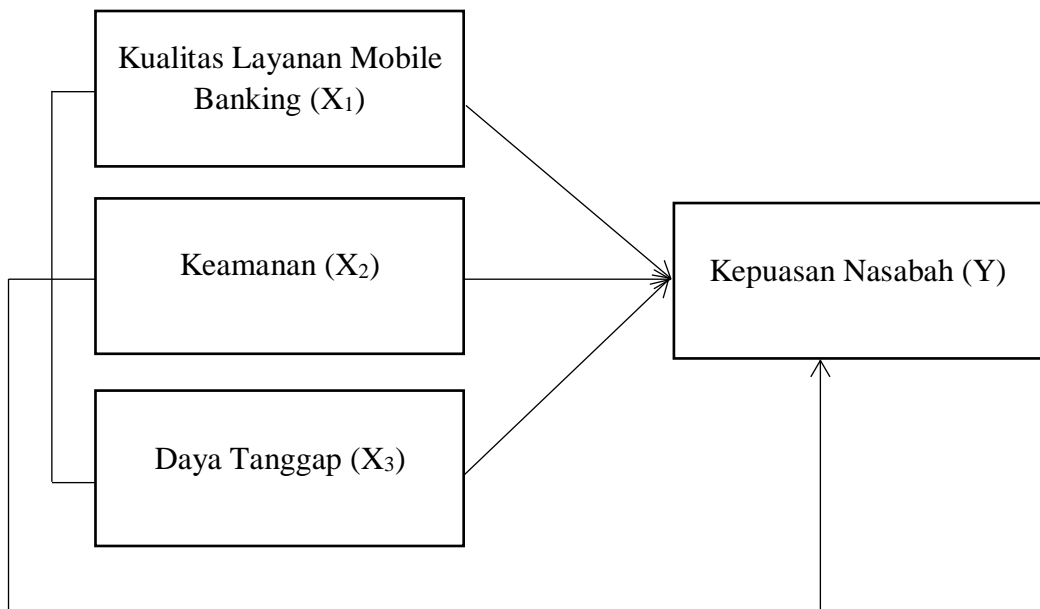
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir 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.²⁶

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka pikir penelitian ini adalah kualitas layanan mobile banking (X_1), keamanan (X_2) dan daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan demikian kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar II.1.

Kerangka Pikir



²⁶ Abuzar Asra, dkk., *Metode Pnelitian Survei* (Bogor: In Media, 2014), hlm. 48.

D. Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban atas rumusan masalah penelitian yang telah dibuat, dimana hipotesis ini merupakan jawaban yang bersifat sementara. Dengan demikian hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang kebenarannya masih akan diuji secara empiric serta masih didasarkan pada teori-teori yang relevan Adapun hipotesis dalam penelitian ini yang diambil berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dari pembahasan pada penelitian ini adalah :

H_{a1}: Ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H₀₁: Tidak ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H_{a2}: Ada pengaruh keamana terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H₀₂: Tidak ada pengaruh keamana terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H_{a3}: Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. BankSyariahIndonesia KCP Panyabungan.

H₀₃: Tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H_{a4}: Ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking*, keamana dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

H₀₄: Tidak ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking*, keamana dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan yang berlokasi di Jl. Willem Iskandar No. 115 B, Panyabungan, Mandailing Natal, Sumatera Utara, waktu penelitian dilakukan dari bulan Oktober – April 2024.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan atau sering disebut *field research* bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan intraksi lingkungan suatu unit sosial masyarakat.

Sesuai dengan judul dan fokus permasalahan yang diambil maka sifat penelitian ini adalah kuantitatif yang merupakan perhitungan berdasarkan data statistik yang berbentuk jumlah atau angka-angka. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panyabungan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Nanang Martono, populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang

lingkup yang akan diteliti.¹ Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya.

Tabel
Populasi Nasabah Pengguna *M-Banking* Pada BSI KCP Panyabungan
Tahun 2023

No	Uraian	Pengguna/User/Nasabah
1	Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	3350

Sumber: BSI KCP Panyabungan Tahun 2023

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).²

Berdasarkan hasil jumlah sampel yang diketahui diatas, maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dengan teknik sampel probabilitas (*probability sampling*). Sampel probabilitas (*probability sampling*) merupakan suatu sampel yang dipilih sedemikian rupa dari populasi sehingga masing-masing anggota populasi memiliki probabilitas atau peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasinya berjumlah 3350 maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dengan

¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Ed. Revisi 2 (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 74.

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 81.

pengukuran tingkat signifikan yang digunakan 10% atau 0,1. Berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui, maka dapat digunakan rumus slovin untuk menentukan sampel yang diperlukan³, yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error)

Jadi, pengambilan sampel dapat dilihat dari perhitungan berikut:

$$n = \frac{3350}{(1 + 3350 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{3350}{(1 + 33,5)}$$

$$n = \frac{3350}{34,5}$$

$$n = 97,1$$

Sehingga dibulatkan menjadi $n = 97$ responden

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi 3350 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 97. Berdasarkan hasil jumlah sampel yang diketahui diatas, maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dengan teknik sampel probabilitas (*probability sampling*). Sampel probabilitas (*probability sampling*) merupakan suatu sampel yang dipilih sedemikian rupa dari populasi sehingga masing-masing

³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 180.

anggota populasi memiliki probabilitas atau peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada PT. BSI KC Panyabungan.

D. Instrument Pengumpulan Data

a. Metode Angket

Instrument Pengumpulan data merupakan awal yang harus dilakukan dari suatu penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun dalam penelitian ini penelitian menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

Angket adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban (tanggapan responden) seperlunya.⁴ Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan peneliti untuk memperoleh informasi dari responden.

Angket yang peneliti gunakan adalah angket langsung tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden yang telah tertera dalam angket tersebut⁵.

⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 217.

⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), hlm. 133.

Pengumpulan data dilakukan di bank BSI KCP Panyabungan yang menjadi sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan jelas menemui para responden dan angket diisi oleh orang yang bersangkutan pada saat jam kerja dan tidak diperkenankan dibawa pulang. Hal ini karena untuk menjamin keabsahan dan keakuratan data.

b. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi merupakan metode dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian atau sebagainya.⁶ Sedangkan Muhammad menjelaskan bahwa metode data berupa data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan sesuai dengan masalah penelitian.⁷

Berdasarkan pendapat di atas, jelaslah bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah metode yang berbentuk sekumpulan data verbal dalam bentuk tulisan. Dalam penulisan penelitian ini peneliti mencatat data sejarah berdirinya bank BSI KCP Panyabungan dan visi misi BSI KCP Panyabungan.

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati⁸. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan metode perhitungan

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 56.

⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Islam*, hlm. 152.

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm. 140.

kuisisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap suatu objek tertentu dengan menggunakan angket.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pokok angket terdiri dari jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat dengan alternative jawaban kriteria sebagai berikut:

- ⇒ Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
- ⇒ Jawaban setuju (S) diberi skor 4
- ⇒ Jawaban netral (N) diberi skor 3
- ⇒ Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
- ⇒ Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1⁹

Tabel
Kisi- kisi Kuesoner

No.	Variabel	Indikator	Nomor pernyataan
1.	Kepuasan nasabah (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat 3. Kesiediaan merekomendasi	1,2,3 4,5 6,7
2.	Kualitas layanan (X1)	1. Pengalaman 2. pegetahuan kepercayaan	1,2,3 4,5,6 7,8
3.	Keamanann (X2)	1. system keamanan 2. system kerahasiaan	1,2,3,4,5 6,7,8
4.	Daya Tanggap(X3)	1. Informasi daya tanggap 2. Keluhan di tanggapi dengan cepat	1,2,3,4 5,6,7,8

⁹ Ridwan dan Akdon, *Rumus Dan Data Dalam Aplikasi Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 16.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Agar penelitian ini dikatakan valid maka peneliti menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian, agar mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product moment*, yang di aplikasikan dengan program *IBM SPSS Statistic 23 for window's*.¹⁰

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada 95 responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5, 4, 3, 2, dan 1. Instrument dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% (0,05)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 23 for window's*

¹⁰ Sofiyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 77.

yaknidengan uji *Cronboach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jikanilai *Cronboach Alpha* $r_{hitung} > 0,6$.¹¹

F. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal.¹² Residual berdistribusi normal jika nilai taraf signifikan $> 0,01$.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya 0,01 maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,01$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka data yang diuji terdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka data yang di uji tidak terdistribusi normal.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dan residual untuk semua pengamatan pada

¹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 161–162.

¹²Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2009), (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 138.

model regresi.¹³ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *spearman's rho*, yaitu mengorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,01 dengan uji 2 sisi. Jika nilai signifikansi (*sig. 2 tailed*) lebih dari 0,01 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen. Jika terdapat adanya korelasi dalam variabel maka terdapat masalah multikolinearitas. Untuk mengetahui nilai multi tersebut dapat dilihat dari nilai VIF dan nilai *tolerance*. Melihat nilai VIF, dengan melihat kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai VIF < 10 atau nilai *tolerance* > 0,01, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai VIF > 10 atau nilai *tolerance* < 0,01, maka terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

¹³Agus Tri Basuki and Nanp Parwoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 125.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.¹⁴ Adapun model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Layanan *Mobile Banking*

X_2 = Keamanan

X_3 = Daya Tanggap

e = Error

Berdasarkan persamaan diatas, maka persamaan regresi linear berganda akan saya sesuaikan dengan variabel penelitian saya, maka secara matematika rumusnya sebagai berikut:

$$KN = \alpha + b_1 KL + b_2 K + b_3 DT + e$$

KN= Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

KL= Kualitas Layanan *Mobile Banking*

K = Keamanan

DT= Daya Tanggap

e = Error

¹⁴Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 45.

d. Uji Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji keberhasilan dilakukan oleh peneliti sebagai tindakan untuk menguji nilai-nilai yang diperoleh peneliti melalui sampel yang telah diteliti tersebut.¹⁵

Uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara variabel.¹⁶ Maka digunakan tingkat signifikan 0,01. Dengan kriteria ujinya adalah:

- a) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai signifikansi. Ketentuan dalam uji F adalah:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh antara secara simultan dapat dijadikan sebagai faktor penentu kualitas layanan mobile banking, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Hipotesis ditolak, artinya pengalaman, persepsi secara simultan tidak dapat dijadikan sebagai faktor

¹⁵ Nufian S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, *Teori dan Praktis Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Malang: UB Press, 2018), hlm. 72.

¹⁶ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2012), (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 36.

penentu kualitas layanan mobile banking, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang dinyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁷

R^2 sama dengan 1 maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen

¹⁷Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 77.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Profil Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat ($PB > 2$).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 97 orang dengan 8 pertanyaan untuk variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1), 8 pertanyaan untuk variabel Keamanan (X2), 8 pertanyaan untuk variabel Daya Tanggap, dan 8 pertanyaan untuk Kepuasan (Y).

Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari *correlation* Item Total yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,760	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ ($97-2$) = 95 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} =$	Valid
2	0,594		Valid
3	0,622		Valid
4	0,694		Valid
5	0,737		Valid

6	0,551	0,1680	Valid
7	0,677		Valid
8	0,797		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel Kualitas *Layanan Mobile Banking* pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel Kualitas *Layanan Mobile Banking* memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Kualitas *Layanan Mobile Banking* dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel keamanan adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,709	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (97-2) = 95 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1680$	Valid
2	0,636		Valid
3	0,824		Valid
4	0,782		Valid
5	0,686		Valid
6	0,700		Valid
7	0,731		Valid
8	0,481		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel keamanan pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel keamanan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan

untuk variabel keamanan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel daya tanggap adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,442	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 (97-2) = 95$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1680$	Valid
2	0,477		Valid
3	0,658		Valid
4	0,494		Valid
5	0,712		Valid
6	0,533		Valid
7	0,600		Valid
8	0,699		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel daya tanggap pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel daya tanggap memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel daya tanggap dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,582	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 (97-2) = 95$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1680$	Valid
2	0,684		Valid
3	0,704		Valid
4	0,685		Valid
5	0,544		Valid
6	0,527		Valid
7	0,390		Valid
8	0,468		Valid

Hasil uji validitas variabel kepuasan pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kepuasan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bank Syariah Indonesia.

Tabel
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Layanan <i>M Banking</i> (X ₁)	0,864	Instrumen reliabel, jika <i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6	Reliabel
Keamanan (X ₂)	0,902		Reliabel
Daya Tanggap (X ₃)	0,862		Reliabel
Kepuasan (Y)	0,700		Reliabel

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji reliabilitas pada Tabel IV.5 diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan *M Banking* (X₁) diperoleh nilai *cronbach alpha* 0,864 > 0,6, sehingga variabel kualitas layanan *M Banking* ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, *cronbach alpha* untuk variabel keamanan (X₂) adalah 0,902 > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel keamanan adalah reliabel dan dapat diterima. *cronbach alpha* untuk variabel daya tanggap (X₃) adalah 0,862 > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel daya

tanggap adalah reliabel dan dapat diterima Dan *cronbach alpha* untuk variabel kepuasan (Y) adalah $0,700 > 0,6$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan adalah reliabel dan dapat diterima.

C. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil uji analisis statistik deskriptif ini dapat dilakukan dengan cara mencari *minimum*, *maksimum*, *mean* dan *standard deviation* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan Kualitas Mobile Banking	97	22	38	27.31	3.200
Keamanan	97	20	38	26.12	3.566
Daya Tanggap	97	23	37	28.38	3.408
Kepuasan	97	25	40	30.13	2.953
Valid N (listwise)	97				

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel IV.6 menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan dengan jumlah data (N) sebanyak 97 mempunyai nilai terendah 22, nilai tertinggi 38 dan nilai rata-rata 27.31 serta nilai simpangan baku 3.200. Variabel keamanan dengan jumlah data (N) sebanyak 97 mempunyai nilai terendah 20, nilai tertinggi 38 dan nilai rata-rata 26,1 serta nilai simpangan baku 3,566. Variabel daya tanggap dengan jumlah data (N) sebanyak 97 mempunyai nilai terendah 23, nilai tertinggi 37 dan nilai rata-rata 28,38 serta nilai simpangan baku 3,408. Variabel kepuasan dengan jumlah data (N) sebanyak 97 mempunyai nilai

terendah 25, nilai tertinggi 40 dan nilai rata-rata 30.13 serta nilai simpangan baku 2.953.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas Kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40940651
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.040
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
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

Dari tabel IV.7 tersebut dapat dilihat bahwa data menunjukkan bahwa pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi

asumsi normalitas. Berdasarkan hasil Uji Normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,01$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas untuk variabel kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.186	2.367		6.416	.000		
	Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033	.233	4.285
	Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104	.411	2.433
	Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830	.435	2.297

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji multikolinieritas pada tabel IV.8 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah $0,223 > 0,1$, dan nilai *tolerance* untuk variabel keamanan (X_2) adalah $0,411 > 0,1$. Serta nilai *tolerance* untuk variabel daya tanggap (X_2) adalah $0,435 > 0,1$, Sehingga dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel tersebut adalah lebih $> 0,1$.

Nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah $4,285 < 10$, Nilai VIF dari variabel keamanan (X_2) adalah $2,433 < 10$. Nilai VIF dari variabel daya tanggap (X_3) adalah $2,297 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas adalah lebih kecil < 10 . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas untuk variabel kualitas pelayanan, keamanan, daya tanggap dan kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.139	1.319		.106	.916
	Layanan Kualitas Mobile Banking	.243	.090	.552	2.700	.137
	Keamanan	-.057	.061	-.144	-.933	.353
	Daya Tanggap	-.118	.062	-.286	-1.909	.234

a. Dependent Variable: abs_Res

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas pada tabel IV.9 di atas diketahui nilai signifikan variabel kualitas pelayanan $0,137 > 0,01$, nilai signifikan variabel keamanan $0,353 > 0,01$. nilai signifikan variabel kualitas daya tanggap $0,234 > 0,01$ Jadi dapat disimpulkan bahwa pada

variabel kualitas pelayanan, keamanan dan pada variabel daya tanggap tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.313	2.448
a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keamanan, Layanan Kualitas Mobile Banking				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinansi pada tabel IV.10 diperoleh nilai *R square* sebesar 0,334 dan nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 33,4 atau (33,4%) artinya variabel kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan sebesar 33,4%. Sedangkan 66,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X_1) dan keamanan (X_2) serta daya tanggap (X_3) terhadap variabel dependen kepuasan (Y). Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.186	2.367		6.416	.000
	Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033
	Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104
	Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji regresi linear berganda pada Tabel IV.11, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$\text{Kepuasan} = 15.186 + 0,351Kl + 0,179 K + 0,024 Dt$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 15.186 menyatakan bahwa kemudahan dan kemanfaatan diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI nilainya sebesar 15.186 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayan *mobile banking* (b_1) yaitu 0,351 artinya bahwa setiap peningkatan kualitas pelayan

mobile banking sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayan *mobile banking* dengan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

- c. Nilai koefisien regresi variabel keamanan (b_2) bernilai positif sebesar 0,179 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel keamanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel keamanan dengan kepuasan nasabah dalam *menggunakan mobile banking*.
- d. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (b_3) yaitu 0,024 artinya bahwa setiap peningkatan daya tanggap sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel daya tanggap dengan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

G. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

Hasil uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

**Tabel
Hasil Uji t**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.186	2.367		6.416	.000
	Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033
	Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104
	Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial pada tabel IV.12 dapat dilihat bahwa nilai untuk t_{tabel} dicari dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = variabel independen, jadi $df = 97-3-1 = 93$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,1) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,290.

Pada variabel kualitas pelayanan *mobile banking* memiliki t_{hitung} sebesar 2,170 dengan t_{tabel} sebesar 1.29072, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($2,170 > 1,29072$) yang berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Pada variabel keamanan memiliki t_{hitung} sebesar 1,641 dengan t_{tabel} sebesar 1,29072, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,641 > 1,29072) yang berarti bahwa terdapat pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Pada variabel daya tanggap memiliki t_{hitung} sebesar 0,028 dengan t_{tabel} sebesar 1,29072, sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,028 < 1,29072) yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

2. Hasil Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen). Ketentuan dalam uji F ini adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak, artinya fitur kualitas pelayanan *mobile banking*, keamanan, dan daya tanggap secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima, artinya fitur kualitas pelayanan, keamanan, dan daya tanggap secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Tabel
Hasil Uji Validitas F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.955	3	93.318	15.572	.000 ^b
	Residual	557.303	93	5.993		
	Total	837.258	96			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keamanan, Layanan Kualitas Mobile Banking						

Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji F pada tabel IV.13 didapatkan dengan nilai *regression* $df\ 1 = k-1$ atau $3-1 = 2$ ($k =$ jumlah variabel) dan *residual* $df\ 2$ adalah 86 ($df\ 2 = n-k-1$) atau $97-3-1=93$ ($n=$ jumlah responden, $k=$ variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk F_{table} sebesar 2,76. Hasil uji simultan (uji F) adalah nilai F_{hitung} sebesar 12,148 sedangkan F_{tabel} sebesar 0 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,572 > 2,76$) maka hipotesis diterima.

Kemudian Nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,1 maka berkesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

H. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket kepada nasabah bank syariah Indonesia KCP Panyabungan dan mengolah hasil para responden dengan aplikasi SPSS versi 23. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F), maka diperoleh hasil yaitu:

1. Pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(2,170 > 1,29072)$, yang berarti H_{a1} diterima. Jadi dapat disimpulkan secara parsial (uji t), kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bank syariah indonesia. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh silvia dwi rahma dina yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan m-banking pada .¹

¹ { Silvia dwi rama dina, (Efektivitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan), dalam *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan* Volume 3, No. 2, 2022, hlm. 192 }

2. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Pada variabel keamanan memiliki t_{hitung} sebesar 1,641 dengan t_{tabel} sebesar 1,29072, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,641 > 1,29072$). Maka H_{a2} diterima. Jadi dapat disimpulkan secara parsial (uji t) bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh yogi yuliansyah yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Pada variabel daya tanggap memiliki t_{hitung} sebesar 0,028 dengan t_{tabel} sebesar 1,29072, sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,028 < 1,29072$). Maka H_{o3} diterima. Jadi dapat disimpulkan secara parsial (uji t) bahwa daya tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh annisah ulinnuha yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.²

² Annisa Ulinnuha, *Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) Di Era Pandemi Covid-19, Skripsi*, (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2022), hlm. 69..

4. Pengaruh kualitas layanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI.

Hasil uji simultan (uji F) diatas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 15,572 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,76 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,572 > 2,76$) dan nilai sig $< 0,1$ ($0,00 < 0,1$), maka H_0 diterima. Jadi, dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas layanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasana nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Secara bersama-sama terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah yaitu kualitas layanan, keamanan dan daya tanggap.

I. Keterbatasan Penelitian

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

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telaah pustakanya dan juga keterbatasan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.
2. Keterbatasan variable independen yang hanya 3 yaitu : kualitas pelayanan *mobile banking*, keamanan dan daya tanggap

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai determinan keputusan mahasiswa perbankan syariah menggunakan *e-wallet* syariah dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Syariah Panyabungan, hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} (2,170) > t_{tabel} (1,29072)$.
2. Hasil uji secara parsial (uji t) terdapat pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*, hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} (1,641) > t_{tabel} (1,29072)$.
3. Hasil uji parsial (uji t) tidak terdapat pengaruh daya tanggap terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Syariah Panyabungan, hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} (0,028) > t_{tabel} (1,29072)$.
4. Hasil uji secara simultan (uji F) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* hal ini dibuktikan $F_{hitung} (15,572) > F_{tabel} (2, 76)$.

5. Hasil uji determinasi *R Square* dengan nilai 0,334 atau sama dengan 33,4% artinya ada kualitas pelayanan, keamanan dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah sebesar 33,4% sedangkan 66,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

- a. Kualitas pelayanan *mobile banking* dan keamanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk Bank Syariah Indonesia, dimana hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenaikan jumlah nasabah dan citra kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
- b. Jika kualitas pelayanan terhadap nasabah meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah dapat menurun.
- c. Daya tanggap yang diberikan oleh bank syariah Indonesia KCP Panyabungan ternyata tidak mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga Bank seharusnya lebih meningkatkan respon lebih cepat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi bank syariah Indonesia terhadap pengaruh kualitas layanan *mobile banking*, keamanan, dan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

C. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan faktor kualitas pelayanan mobile banking dan keamanan sebagai faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah terutama pada Bank Syariah KCP Panyabungan.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa menggunakan Bank Syariah Indonesia dan dapat memperluas sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M., N., R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asra, A., dkk. (2014). *Metode Pnelitian Survei*. Bogor: In Media.
- Basuki, A. T dan Parwoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Peneklitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bank Indonesia. (2007). *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*, Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan, Desember.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Fauzan, F., A'Yun, K., dan Hendrasyah. D. (2023). *Islamic Marketing*. Padang: Global Eksekutif dan Teknologi.
- Firdaus, M. (2011). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, R., Z., A., Harahap, D., Rukiah, Fauzan, M., dan Nasution, A., A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *dalam Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 2, hlm. 870.
- Harish, I., N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta*.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan Dan Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jonathan, H. (2019). Analisis Pengaruh EServiceQuality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk. *dalam Journal the Winners*, Volume 14, No. 2, hlm. 104-112.

- Kementrian Agama RI. (2012). *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia.
- Kartono, K. (1996). *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, P., Keller dan Lane, K. (2009.). *Manajemen Pemasaran. (Edisi 13 Jilid 1)*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Lumpiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marbun, E., dan Sitepu, E. (2020). *Pola Asuh Yudaisme Dan Kerohanian Anak,* Jawa Barat: EDU Publisher.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder, Ed. Revisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. (2009). *Metodologi Penelitian Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, E., Harahap, D., dan Hutgalung, M. W. R. (2022). Strategi Bank Syariah Indonesia Dalam Menarik Masyarakat Untuk Membayar Zakat. *dalam Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume 3, No. 1, hlm. 71.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Nurhadi. (2022). Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah.” dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol. 2., No. 2.
- Nurochani, N. (2023). *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Pinonotoan, W. (2020). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *dalam Jurnal Emba* Volume 1, No. 4, hlm. 192-201.
- Priyatno, D. (2012.). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Rambe, M., Hasibuan, A., N., Wandisyah, M., dan Saleh., I. (2020). The Effect Of Third Party Funds On Financing In PT.Victoria Sharia Bank. *dalam Journal Of Sharia Banking*, Vol. 1, No. 1, hlm. 8.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ridwan dan Akdon. (2010). *Rumus Dan Data Dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Sandi, R., A., dan Latifah, F., N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggolo. *dalam Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume 6, No. 1, hlm. 359.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Srikandi, D., Nofinawati dan Batubara, S. (2022). Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagai ZISWAF Pada BSI Mobile. *dalam Jurnal Of Islamic Social Finance Management*, Volume 3, No. 1, hlm. 55.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, I., dkk. (2022). Efektivitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *dalam Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, Volume 3, No. 2, hlm. 192.
- Tampubolon, N., dkk. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: OJK.
- Ulinnuha, A. (2022). Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) Di Era Pandemi Covid-19. *Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Wardana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *dalam Jurnal Manajemen*, Volume 10, No. 2.
- Zuhaeri. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan
Nim : 19 401 00129
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Panyabungan, II Mei 2001
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : kedua dari tiga bersaudara
Alamat Lengkap : Jl. Willem Iskandar Panyabungan III, Kab, Mandailing Natal
Motto : Jangan Samakan Prosesmu dengan Proses Orang Lain
Telepon/No. Hp : 082181955269
Email : cholifahhannumhasibuan@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Muhammad Irfan Hasibusan
Pekerjaan : Sopir
Nama Ibu : Budi Mahrani Nasution
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2008 -2013 : SDN 076 Panyabungan
Tahun 2013 - 2016 : SMP Negeri 2 Panyabungan
Tahun 2016 - 2019 : SMA Negeri 1 Panyabungan
Tahun 2019 -2024 :Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) SYAHADA Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i/Nasabah BSI/Responden

Di Panyabungan II, Mandailing Natal.

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Teriring salam dan doa semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dalam rangka melaksanakan penelitian Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan tentang "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan, dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan", diperlukan data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/saudara/i/nasabah BSI KCP Panyabungan, untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/saudara/i/nasabah BSI KCP Panyabungan berikan dalam mengisi lembar pertanyaan tersebut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidimpuan, November 2023

Hormat saya,

Cholifah Hannum Hasibuan

NIM. 19 401 00129

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

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

NIDN : 2004088205

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Keamanan, dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan”.

Yang disusun oleh:

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan

Nim : 19 401 00129

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

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

Padangsidempuan, November 2023

Validator

Ja'far Nasution, M.E.I.

NIDN: 2004088205

LEMBAR VALIDASI ANGKET
KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/ Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Pengalaman	1,2,3			
Pengetahuan	4,5,6			
Kepercayaan	7,8			

Catatan:

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

Padangsidempuan, November 2023
Validator

Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN: 2004088205

LEMBAR VALIDASI ANGKET
KEAMANAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/ Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Sistem Keamanan Bank	1,2,3,4,5			
Sistem Kerahasiaan Bank	6, 7, 8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2023

Validator

Ja'far Nasution, M.E.I.

NIDN: 2004088205

LEMBAR VALIDASI ANGKET
DAYA TANGGAP

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/ Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Terdapat Konfirmasi Daya Tanggap	1,2,3,4			
Keluhan di Tanggapi dengan Cepat	5,6,7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2023

Validator

Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN: 2004088205

LEMBAR VALIDASI ANGKET
KEPUASAN NASABAH

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/ Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kesesuaian Harapan	1,2,3			
Minat	4,5			
Kesediaan Merekomendasikan	6,7,8			

C

atatan:

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

Padangsidimpuan, November 2023

Validator

Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN: 2004088205

Lampiran 2

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*, KEAMANAN, DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KRPUTUSAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP PANYABUNGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Kami memohon kesediaan saudara/saudari untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Lama Menabung :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Setiap pernyataan mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat Setuju (5)
 - b. S = Setuju (4)
 - c. KS = Kurang Setuju (3)
 - d. TS = Tidak Setuju (2)
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
4. Semua jawaban saudara/saudari dijamin kerahasiannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Lampiran 3

C. DAFTAR PERNYATAAN ANGKET

1. Angket Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X₁)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya terbantu untuk mendapatkan informasi mengenai produk yang ada di Bank Syariah.					
2.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> , saya merasa transaksi saya lebih mudah cepat dan aman.					
3.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya lebih sering bertransaksi secara online daripada langsung ke bank.					
4.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya dapat mengetahui pelayanan apa saja yang ada pada Bank Syariah.					
5.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya mengetahui sistem operasional Bank Syariah.					
6.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya mendapatkan informasi jika ingin melakukan transaksi bisa melalui QRIS.					
7.	Melalui layanan <i>mobile banking</i>					

	saya merasa aman jika ingin melakukan transaksi.					
8.	Melalui layanan <i>mobile banking</i> saya merasa lebih aman dalam mengecek informasi saldo masuk dan keluar.					

2. Angket Keamanan (X₂)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa sistem keamanan Bank Syariah sangat valid.					
2	Bank Syariah adalah lembaga penyimpanan dana yang sangat aman.					
3.	Bank Syariah memiliki persepsi yang baik di masyarakat terhadap keamanan dalam menabung.					
4.	Saya merasa keamanan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> juga sangat aman.					
5.	Saya merasa menggunakan produk bank syariah lebih aman dan terjaga dari <i>skimming</i> .					
6.	Saya merasa Bank Syariah adalah bank yang memiliki sistem kerahasiaan bank yang sangat akurat.					
7.	Saya mengetahui bahwa data-data yang telah terdaftar di Bank Syariah kerahasiannya terjaga dengan akurat.					
8.	Saya memilih Bank Syariah karena sistem kerahasiaan yang diterapkan					

	Bank Syariah sangat akurat dan fleksibel.					
--	---	--	--	--	--	--

3. Angket Daya Tanggap (X₃)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memilih Bank Syariah karena pelayanan yang cepat tanggap.					
2.	Saya memilih Bank Syariah karena setiap transaksi yang dilakukan selalu di konfirmasi dengan cepat.					
3.	Saya merasa pelayanan <i>mobile banking</i> di Bank Syariah selalu terhalang oleh jaringan.					
4.	Saya merasa konfirmasi transaksi kurang tanggap, hanya pada nasabah yang menggunakan <i>mobile banking</i> saja.					
5.	Saya merasa saran yang diberikan secara <i>face to face</i> kepada Bank Syariah kurang ditanggapi.					
6.	Saya merasa keluhan nasabah terhadap jaringan pada Bank Syariah tanggapannya sangat lambat.					
7.	Saya merasa Bank Syariah masih slow respon terhadap saran, tanggapan serta keluhan nasabah.					
8.	Saya merasa keluhan positif ditanggapi dengan cepat, namun tanggapan negatif tidak direspon dengan cepat.					

4. Angket Kepuasan Nasabah (Y)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memilih menggunakan <i>mobile banking</i> karena pelayanannya sangat bagus dan cepat.					
2.	Saya memilih bank syariah karena Bank Syariah memiliki citra pelayanan <i>mobile banking</i> yang mudah diakses dan cepat.					
3.	Saya memilih menabung di Bank Syariah karena menjadi hal yang terpercaya sampai saat ini.					
4.	Saya memilih menabung di Bank Syariah karena sesuai prinsip syariah Islam.					
5.	Saya memilih menabung di Bank Syariah karena produknya berkualitas.					
6.	Saya tertarik menabung di Bank Syariah atas rekomendasi orang lain.					
7.	Saya memilih menabung di Bank Syariah tidak dipaksa oleh siapapun.					
8.	Saya merasa puas pelayanan di Bank Syariah dan saya akan merekomendasikan kepada orang lain.					

Panyabungan, November 2023

Responden

.....

Lampiran 2. Tabulasi Angket

Tabulasi Angket Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X₁)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	4	2	3	4	4	3	4	28
2	4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	3	4	3	3	3	4	4	3	27
4	3	4	3	3	3	3	4	3	26
5	3	4	3	3	3	4	4	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	2	3	3	35
8	3	4	3	3	3	3	3	3	25
9	4	4	4	4	4	3	3	4	30
10	4	4	4	4	4	4	3	4	31
11	4	4	4	5	5	5	5	4	36
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	4	3	3	3	4	3	3	26
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	3	3	3	2	3	3	23
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	3	4	4	4	3	4	4	30
18	3	4	3	3	3	4	3	3	26
19	3	4	3	3	3	3	3	3	25
20	3	4	3	3	3	3	3	3	25
21	3	3	3	4	4	4	4	3	28
22	3	3	3	3	3	4	3	3	25
23	3	4	3	3	3	3	3	3	25
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	4	3	3	3	3	3	3	25
27	4	4	4	4	4	4	3	4	31
28	4	3	4	4	4	3	3	4	29
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	4	3	3	4	4	4	30
32	4	4	3	4	3	4	4	4	30
33	3	3	4	4	4	4	3	3	28
34	3	3	3	3	3	4	4	3	26
35	3	3	4	4	4	4	4	3	29
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	3	3	2	2	3	3	3	3	22
38	3	3	3	3	3	4	4	3	26
39	4	4	3	4	3	4	4	4	30

40	4	4	4	3	3	4	4	4	30
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	3	3	3	3	4	4	3	26
44	4	4	3	4	5	4	5	4	33
45	3	3	2	3	3	3	3	3	23
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	3	4	4	3	3	4	29
48	3	3	4	3	3	4	4	3	27
49	3	3	3	4	3	4	4	3	27
50	3	3	3	3	3	4	4	3	26
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	3	3	4	4	3	3	3	3	26
52	3	3	3	4	3	4	4	3	27
54	3	3	4	4	3	3	3	3	26
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	3	3	3	3	3	4	4	3	26
57	4	4	3	3	3	4	4	4	29
58	4	4	3	3	3	3	3	4	27
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	4	4	3	3	4	4	4	4	30
62	3	4	4	4	4	4	3	3	29
63	4	3	4	4	4	4	4	4	31
64	3	3	3	3	4	4	3	4	27
65	4	3	3	3	4	4	4	4	29
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	2	3	3	3	3	3	2	3	22
68	3	3	3	3	4	4	3	4	27
69	3	4	4	4	4	4	3	4	30
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24
73	3	3	3	3	4	4	3	3	26
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24
75	2	3	3	3	3	3	2	3	22
76	4	4	3	3	4	4	4	4	30
77	3	4	3	3	3	3	3	4	26
78	4	3	4	4	4	4	4	3	30
79	3	3	3	3	4	4	3	3	26
80	3	3	4	4	4	4	3	3	28
81	3	3	4	4	3	3	3	3	26
82	4	3	3	3	3	3	4	3	26
83	3	3	3	3	4	4	3	4	27
84	3	3	4	4	3	3	3	3	26

Tabulasi **Angket Variabel** Kepuasan (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	4	4	4	3	4	4	4	31
2	4	4	3	3	3	4	4	5	30
3	4	4	3	4	4	3	3	3	28
4	4	5	4	5	4	3	4	3	32
5	3	4	4	5	5	3	3	4	31
6	2	3	4	4	4	3	5	5	30
7	3	3	4	4	4	3	4	4	29
8	3	4	5	4	3	3	4	4	30
9	4	5	5	3	3	4	4	5	33
10	4	5	4	5	3	4	5	5	35
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	3	3	4	4	4	4	3	3	28
13	3	4	5	4	4	3	3	4	30
14	3	3	4	3	3	3	4	5	28
15	3	3	4	5	3	3	5	5	31
16	4	4	4	5	4	4	5	5	35
17	4	3	3	5	5	4	3	4	31
18	3	4	5	4	4	3	5	4	32
19	3	4	4	4	4	3	5	5	32
20	3	4	4	4	5	4	5	4	33
21	3	3	3	3	4	5	5	5	31
22	3	3	3	3	4	3	4	4	27
23	3	4	4	4	4	5	4	5	33
24	3	3	3	4	4	4	4	5	30
25	4	4	5	5	4	4	4	4	34
26	3	4	4	5	5	3	5	5	34
27	4	3	3	3	3	4	3	3	26
28	3	3	3	3	3	4	4	4	27
29	3	4	4	3	3	3	5	5	30
30	3	4	4	4	4	3	5	5	32
31	4	3	3	3	3	3	5	5	29
32	4	5	4	5	4	4	4	5	35
33	4	4	4	4	4	4	5	5	34
34	3	3	4	4	4	3	3	5	29
35	3	3	5	5	5	4	5	5	35
36	3	3	4	4	4	3	3	5	29
37	3	3	3	3	3	4	5	5	29
38	4	4	4	4	3	3	5	5	32
39	4	4	3	3	3	3	3	4	27
40	4	4	4	5	4	3	5	4	33
41	3	3	4	4	3	3	4	5	29

42	3	4	4	4	3	3	4	4	29
43	5	4	4	4	4	4	4	5	34
44	3	4	4	4	4	4	4	4	31
45	3	4	4	4	4	3	4	4	30
46	4	4	4	4	4	4	4	5	33
47	4	4	4	3	3	4	4	5	31
48	3	3	3	4	4	3	5	4	29
49	3	3	3	3	3	3	4	5	27
50	3	3	3	3	4	4	5	4	29
51	3	3	3	4	4	3	5	5	30
52	3	3	3	4	4	3	4	4	28
52	3	3	3	3	4	4	3	3	26
54	3	3	3	4	4	3	4	3	27
55	4	4	4	4	4	4	5	5	34
56	3	3	4	4	4	4	4	5	31
57	4	4	3	3	3	3	4	4	28
58	4	4	3	3	3	4	5	5	31
59	3	3	3	3	3	3	5	5	28
60	3	3	3	3	3	3	5	4	27
61	4	4	4	3	3	4	5	5	32
62	4	4	5	5	5	5	3	3	34
63	4	3	3	4	4	4	3	4	29
64	3	3	3	4	4	4	4	4	29
65	4	4	4	4	3	4	5	4	32
66	3	3	4	4	4	3	5	4	30
67	4	4	3	3	3	3	3	3	26
68	3	3	3	3	3	4	4	4	27
69	3	4	4	4	4	4	3	4	30
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	3	3	3	3	3	3	5	4	27
72	3	3	3	3	3	3	5	5	28
73	3	3	3	3	3	4	4	3	26
74	3	3	3	3	3	3	4	3	25
75	2	3	3	3	3	3	4	4	25
76	4	4	4	3	3	4	4	3	29
77	3	4	4	3	3	3	4	4	28
78	4	3	3	4	4	4	4	5	31
79	3	3	3	3	3	4	5	5	29
80	3	3	3	4	4	4	4	3	28
81	3	3	3	4	4	3	4	4	28
82	4	3	3	3	3	3	5	5	29
83	3	3	3	3	3	4	4	4	27
84	3	3	3	4	4	3	4	4	28
85	4	4	4	4	4	4	4	5	33
86	3	3	3	4	4	4	5	5	31

87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	3	4	4	4	4	3	3	3	28
89	3	3	3	3	3	3	3	4	25
90	3	3	3	3	3	3	4	5	27
91	4	4	4	4	4	4	5	5	34
92	4	4	4	4	4	4	5	5	34
93	3	3	3	4	4	3	3	4	27
94	3	3	3	3	3	3	5	4	27
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	3	3	3	4	4	4	4	5	30
97	3	3	3	3	3	4	5	5	29

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Mobile Banking

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.555**	.398**	.446**	.566**	.328**	.625**	.747**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.555**	1	.278**	.309**	.334**	.348**	.379**	.534**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.002	.001	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.398**	.278**	1	.676**	.506**	.250*	.309**	.369**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.013	.002	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.446**	.309**	.676**	1	.576**	.397**	.405**	.407**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.5	Pearson Correlation	.566**	.334**	.506**	.576**	1	.498**	.430**	.590**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.6	Pearson Correlation	.328**	.348**	.250*	.397**	.498**	1	.560**	.350**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.013	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.7	Pearson Correlation	.625**	.379**	.309**	.405**	.430**	.560**	1	.370**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.8	Pearson Correlation	.747**	.534**	.369**	.407**	.590**	.350**	.370**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.760**	.594**	.622**	.694**	.737**	.551**	.677**	.697**	1
AL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

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

Hasil Uji Validitas Daya Tanggap

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL
X3.1 Pearson Correlation	1	.527**	.204*	.386**	.272**	.253*	.308*	.256*	.442**
Sig. (2-tailed)		.000	.045	.000	.007	.012	.002	.011	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.2 Pearson Correlation	.527**	1	.424**	.372**	.437**	.240*	.364*	.423**	.477**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.3 Pearson Correlation	.204*	.424**	1	.395**	.870**	.489*	.383*	.754**	.658**
Sig. (2-tailed)	.045	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.4 Pearson Correlation	.386**	.372**	.395**	1	.543**	.528*	.340*	.620**	.494**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.5 Pearson Correlation	.272**	.437**	.870**	.543**	1	.562*	.436*	.852**	.712**
Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.6 Pearson Correlation	.253*	.240*	.489**	.528**	.562**	1	.351*	.408**	.533**
Sig. (2-tailed)	.012	.018	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.7 Pearson Correlation	.308**	.364**	.383**	.340**	.436**	.351*	1	.423**	.600**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.8 Pearson Correlation	.256*	.423**	.754**	.620**	.852**	.408*	.423*	1	.699**

	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
TOT	Pearson						.533*	.600*	
AL	Correlation	.442**	.477**	.658**	.494**	.712**	*	*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson									
	Correlation	1	.615**	.275**	.249*	.100	.432**	.019	.102	.582**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.014	.328	.000	.854	.318	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.2	Pearson									
	Correlation	.615**	1	.645**	.398*	.177	.256*	.059	.072	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.084	.011	.564	.486	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.3	Pearson									
	Correlation	.275**	.645**	1	.557*	.362**	.200*	.062	.142	.704**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000	.050	.548	.166	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.4	Pearson									
	Correlation	.249*	.398**	.557**	1	.724**	.166	-.005	.054	.685**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000		.000	.104	.961	.602	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.5	Pearson									
	Correlation	.100	.177	.362**	.724*	1	.285**	-.094	-.026	.544**
	Sig. (2-tailed)	.328	.084	.000	.000		.005	.361	.798	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.6	Pearson									
	Correlation	.432**	.256*	.200*	.166	.285**	1	.051	.132	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.050	.104	.005		.622	.199	.000

	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.7	Pearson Correlation	.019	.059	.062	-.005	-.094	.051	1	.527**	.390**
	Sig. (2-tailed)	.854	.564	.548	.961	.361	.622		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.8	Pearson Correlation	.102	.072	.142	.054	-.026	.132	.527**	1	.468**
	Sig. (2-tailed)	.318	.486	.166	.602	.798	.199	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.582**	.684**	.704**	.685*	.544**	.527**	.390**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

Lampiran 4 Hasil Uji Realiabilitas

Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	8

Hasil Uji Realiabilitas Keamanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

Hasil Uji Realiabilitas Daya Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil Uji Realiabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	8

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40940651
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.040
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Lampiran 6 Hasil Uji Deskriptive

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan Kualitas Mobile Banking	97	22	38	27.31	3.200
Keamanan	97	20	38	26.12	3.566
Daya Tanggap	97	23	37	28.38	3.408
Kepuasan	97	25	40	30.13	2.953
Valid N (listwise)	97				

Lampiran 7 Hasil Uji Multi Kolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.186	2.367		6.416	.000		
Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033	.233	4.285
Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104	.411	2.433
Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830	.435	2.297

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastistas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.139	1.319		.106	.916
Layanan Kualitas Mobile Banking	.243	.090	.552	2.700	.137
Keamanan	-.057	.061	-.144	-.933	.353
Daya Tanggap	-.118	.062	-.286	-1.909	.234

a. Dependent Variable: abs_Res

Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Detrminasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.313	2.448

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keamanan, Layanan Kualitas Mobile Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 10 Hasil Uji Analisi Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.186	2.367		6.416	.000
Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033
Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104
Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 11 Hipotesis

Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.186	2.367		6.416	.000
Layanan Kualitas Mobile Banking	.351	.162	.380	2.170	.033
Keamanan	.179	.109	.217	1.641	.104
Daya Tanggap	.024	.111	.028	.216	.830

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji Simultan (f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.955	3	93.318	15.572	.000 ^b
	Residual	557.303	93	5.993		
	Total	837.258	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keamanan, Layanan Kualitas Mobile Banking

DOKUMENTASI PENGISIAN ANGGAKT OLEH NASABAH BSI KCP PANYABUNGAN









27 Desember 2023
No.03/4129-3/RO II

PT Bank Syariah Indonesia
Region II Medan
Jl. S. Parman No. 250 E / 8 Lt.2
Kel. Petisah Hulu Kec. Medan Baru
Kota Medan - 20153
T : +62 61 4534466 (Hunting)
F : +62 61 4534456

Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan

Up.: Yth. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan

Perihal: PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi Mahasiswi Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Cholifah Hannum Hasibuan	1940100129	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	KCP Panyabungan

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundangan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
REGION II MEDAN


Luthfi Bukhari
FTB Deputy


Nina Moestia
Operational Deputy



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

Jalan T. Rizai Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 6185 /Uj.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

06 Desember 2023

Yth; Pimpinan BSI KCP Panyabungan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan
NIM : 1940100129
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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 Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3195 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

26 Desember 2022

Yth. Bapak;

1. Darwis Harahap : Pembimbing I
2. Ja'far Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Cholifah Hannum Hasibuan
NIM : 1940100129
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Keamanan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Cholifah Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.