

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK BSI KCP PADANGSIDIMPUAN
(Studi kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**NUR HANIFAH LUBIS
NIM. 1940100256**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2024

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK BSI KCP PADANGSIDIMPUAN**
(Studi kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)



SKRIPSI

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

Oleh:
NUR HANIFAH LUBIS
NIM. 1940100256

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

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BSI KCP
PADANGSIDIMPUAN
(Studi kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)**



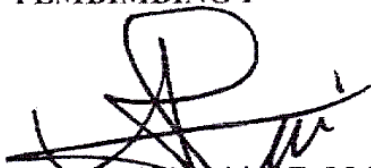
SKRIPSI

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

Oleh:

**NUR HANIFAH LUBIS
1940100256**

PEMBIMBING I



H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP.19630107199931002

PEMBIMBING II



Dr. Utari Evy Cahyani, MM
NIP.198705212015032004

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2024

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Nur Hanifah Lubis
lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 26 Desember 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan
Di- Padangsidempuan


Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Nur Hanifah Lubis yang berjudul "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan) ". 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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



H. Aswadi Lubis, S. E., M. Si
NIP:19630107199931002

PEMBIMBING II



Dr. Utari Eyy Cahyani, MM
NIP: 198705212015032004

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Nur Hanifah Lubis
Nim : 1940100256
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidempuan, 20 Desember 2024

Saya yang menyatakan,



Nur Hanifah Lubis
NIM. 1940100256

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Hanifah Lubis
Nim : 1940100256
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis karya : Skripsi

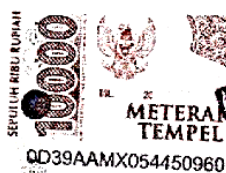
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan)**" Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN Syahada Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 20 Desember 2024

Saya yang menyatakan



Nur Hanifah Lubis
NIM. 1940100256



**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 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : NUR HANIFAH LUBIS
NIM : 19 401 00256
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan)

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A.
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Dr. Utari Eyy Cahyani, M.M.
NIDN. 0621058703

Tim Penguji

Delima Sari Lubis, M.A.
NIDN. 2012058401

Dr. Utari Eyy Cahyani, M.M.
NIDN. 0621058703

Nofinawati, M.A.
NIDN. 2016118202

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIDN. 2017038301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Ruang Ujian Munaqasyah FEBI
Tanggal : 23 Desember 2024
Pukul : 09:00 WIB s/d 11.30 WIB
Hasil/Nilai : 80,25/A
IPK : 3.44
Indeks Prestasi Kumulatif : Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022
Website: <https://febi.uinsyahada.ac.id>

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
BSI KCP PADANGSIDIMPUAN (STUDI KASUS UIN
SYAHADA PADANGSIDIMPUAN)**

NAMA : NUR HANIFAH LUBIS
NIM : 19 401 00256

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

Padangsidempuan, Januari 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

Nama : Nurhanifah Lubis

Nim : 1940100256

Judul : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bsi Kcp.Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Uin Syahada Padangsidimpuan)

Kualitas layanan sangatlah penting, ketika kualitas layanan baik disitulah nasabah akan semakin meningkat dalam penggunaan atau bertransaksi melalui mobile banking. Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan masih banyak yang tidak menguntungkan Mobile Banking Syariah, padahal Mobile Banking itu dibuat untuk memudahkan transaksi keuangan perbankan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif Keamanan, Kemudahan, kredibilitas dan kecepatan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial maupun secara simultan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang Keamanan, kemudahan, kredibilitas dan kecepatan. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan tabel dengan sampel 364. sumber data primer, teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan angket. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23. Hasil analisis data secara parsial Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,05$. Kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,05$. Kredibilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig. > 0,05$. Kecepatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig. > 0,05$. Kemudian hasil penelitian secara simultan (uji F) menyatakan bahwa Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,05$. Sedangkan hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R^2 sebesar 0,553 artinya Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan mampu mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 55,3% sedangkan sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini..

Kata Kunci : Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas, Kecepatan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

*Name : Nurhanifah Lubis
Reg. Number : 1940100256
Title : The Influence of Mobile Banking Services on Customer Satisfaction at Bank Bsi Kcp. Padangsidempuan (Case Study of Uin Syahada Padangsidempuan Students)*

Service quality is very important, when the quality of service is good, customers will increase in using or transacting via mobile banking. Many UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan students still do not benefit from Sharia Mobile Banking, even though Mobile Banking was created to facilitate banking financial transactions. The purpose of this study is to determine whether there is a positive influence of Security, Convenience, Credibility and Speed of Mobile Banking on Customer Satisfaction partially or simultaneously. The theory used in this study is the theory of Security, Convenience, Credibility and Speed. The type of research used is quantitative research and the sampling technique in this study uses a table with a sample of 364. primary data sources, data collection techniques using documentation, interviews and questionnaires. Data processing was done using SPSS version 23. The results of partial data analysis Security has a significant effect on Customer Satisfaction with a calculated t value $>$ t table and a sig. <0.05 . Convenience has a significant effect on Customer Satisfaction with a calculated t value $>$ t table and a sig. <0.05 . Credibility does not have a significant effect on Customer Satisfaction with a calculated t value $<$ t table and a sig. > 0.05 Speed does not have a significant effect on Customer Satisfaction with a calculated t value $<$ t table and a sig. > 0.05 . Then the results of the simultaneous study (F test) stated that Security, Convenience, Credibility and Speed have a significant effect on Customer Satisfaction with a calculated F value $>$ F table and a sig. <0.05 . Meanwhile, the results of the determination coefficient can be seen that the R^2 value of 0.553 means that Security, Convenience, Credibility and Speed are able to influence Customer Satisfaction by 55.3% while the remaining 44.7% are influenced by other factors outside this study..

Keywords: Security, Convenience, Credibility, Speed and Customer Satisfaction

خلاصة

الاسم : نورحنيفة لوبييس

الرقم : ١٩٤٠١٠٠٢٥٦

العنوان : تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء في البنوك مكتب الفرع الفرعي لبنك الشريعة الإندونيسية بادانجسيديمبوان (دراسة حالة للشيخ علي حسن أحمد أداري بادانجسيديمبوان طلاب الجامعة الإسلامية الحكومية)

تعد جودة الخدمة مهمة جدًا، فعندما تكون جودة الخدمة جيدة، سيزيد العملاء من استخدامهم أو معاملاتهم عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. لا يزال هناك العديد من الطلاب في جامعة الشيخ علي حسن أحمد الإسلامية الحكومية، أداري بادانجسيديمبوان، الذين لا يستفيدون من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول المتوافقة مع الشريعة، على الرغم من إنشاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لتسهيل المعاملات المالية المصرفية. الهدف من هذا البحث هو معرفة ما إذا كان هناك تأثير إيجابي للأمن والراحة والمصداقية وسرعة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء جزئيًا أو في وقت واحد. النظرية المستخدمة في هذا البحث هي نظرية الأمن والراحة والمصداقية والسرعة. نوع البحث المستخدم هو البحث الكمي وتستخدم تقنية أخذ العينات في هذا البحث جداول مع عينة مكونة من ٣٦٤. تستخدم مصادر البيانات الأولية وتقنيات جمع البيانات الوثائق والمقابلات والاستبيانات. تم تنفيذ معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٣. نتائج التحليل الجزئي للبيانات لها تأثير كبير على رضا العملاء مع قيمة ت المحسوبة < جدول ت وقيمة سيج > ٠.٠٥. الراحة لها تأثير كبير على رضا العملاء من خلال قيمة ت المحسوبة < جدول ت وقيمة سيج > ٠.٠٥. ليس للمصداقية تأثير كبير على رضا العملاء بقيمة ت المحسوبة < جدول ت وقيمة سيج > ٠.٠٥. ليس للسرعة تأثير كبير على رضا العملاء بقيمة ت محسوبة < جدول ت وقيمة سيج > ٠.٠٥٥ sig. ثم تشير نتائج البحث المتزامن (اختبار ف) إلى أن الأمان والراحة والمصداقية والسرعة لها تأثير كبير على رضا العملاء مع قيم ف المحسوبة < جدول ف وقيم سيج > ٠.٠٥. وفي الوقت نفسه، يمكن ملاحظة نتائج معامل التحديد أن قيمة ر هي ٠.٥٥٣، مما يعني أن الأمان والراحة والمصداقية والسرعة يمكن أن تؤثر على رضا العملاء بنسبة ٥٥.٣٪ بينما تتأثر نسبة ٤٤.٧٪ المتبقية بعوامل أخرى خارج هذا البحث. .

الكلمات المفتاحية: الأمان، الراحة، المصداقية، السرعة، ورضا العملاء

KATA PENGANTAR



Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kita junjungkan kepada suri tauladan umat manusia Nabi Muhammad SAW yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan, yang telah bersusah payah menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya sebagai pedoman hidup di dunia dan untuk keselamatan di akhirat kelak.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah, di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Syahada) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dari dosen pembimbing dan motivasi 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.A., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil

Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA., 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, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah Lubis, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan 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 seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E.,M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Utari Evy Cahyani, MM, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN Syahada

Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

7. Teristimewa kepada Ayahanda Sopian Lubis, serta Ibunda tercinta Rosnidar Pulungan yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi Langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal Lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-nya.
8. Teristimewa juga kepada saudara-saudari peneliti yang sangat peneliti sayangi dan cintai yaitu Abang Zefri Afrizal Lubis, Candra Tua Lubia, dan Kakak yang paling baik Rapih Hannum Lubis, yang selalu memberikan motivasi dan memanjatkan doa- doa mulia yang tiada henti-hentinya kepada peneliti. Serta telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studidimulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai kuliah di UIN Syahada Padangsidempuan.
9. Teman serta sahabat seperjuangan saya, Abdul Manaf siregar, Khafifah Lubis, Ika Maya Sari, Nuria Mahdalena, Nuriana, Anita Maya Sari, Elizar Mardia Nasution, Nur Aisyah, Ade Oktavia, Hayatul Marhama, Rislapih, Ayu Diani, yang selalu Jadi suport system dalam diskusi menyelesaikan skripsi ini

dikampus UIN SYAHADA Padangsidimpuan maupun diluar kampus. Teman-teman seperjuangan perbankan syariah-6 (pejuang toga)angkatan 2019.Serta semua pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu .Namun, tidak mengurangi rasa hormat, peneliti hanya bisa mengucapkan banyak terimakasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga doa,dan dukungannya dan perhatian dari semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti.

Padangsidimpuan, Agustus 2024
Peneliti,

NUR HANIFAH LUBIS
NIM : 1940 100256

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	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	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 harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathāh	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathāh dan ya	Ai	a dan i
	fathāh dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

- a. 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.
- b. 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 didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir 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 dilakukan dengan 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.

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

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Definisi Operasional Variabel	8
D. Batasan Masalah	9
E. Perumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Nasabah	12
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
b. Strategi Kepuasan Nasabah	13
c. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ...	15
d. Indikator Kepuasan Nasabah	16
2. Pelayanan	17
3. <i>Mobile banking (M-banking)</i>	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	31
D. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	37
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
F. Uji Normalitas	41
G. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
1. Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan	45
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.....	46
3. Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.....	47
4. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	50
B. Hasil Analisis Data	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
3. Hasil Uji Deskriptif.....	54
4. Uji Normalitas.....	55
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
6. Uji Hipotesis	57
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
C. Pembahasan Penelitian	61
D. Keterbatasan Penelitian	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	65
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel	8
Tabel II.1	Peneliti Terdahulu	23
Tabel III.1	Krejcie and Morga	35
Tabel III.2	Hasil Sampel	36
Tabel III.3	Skor Skala Pengukuran	37
Tabel III.4	Jumlah Butir Pertanyaan Dari Masing-Masing Indikator .	37
Tabel IV.1	Keamanan Sistem Mobile Banking (X_1)	51
Tabel IV.2	Kemudahan Pengguna Layanan (X_2)	51
Tabel IV.3	Kredibilitas (X_3)	52
Tabel IV.4	Kecepatan (X_4)	52
Tabel IV.5	Kepuasan Nasabah (Y)	53
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel IV.7	Hasil Uji Deskriptif	54
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas	55
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel IV.10	Hasil Uji Parsial (Uji t) 57	
Tabel IV.11	Hasil Uji Simultan (Uji F)	58
Tabel IV.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir	31
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	50
Gambar IV.2	Heterokedastisitas	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya suatu industri tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk disektor perbankan dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-banking (elektronik banking)* dimana layanan tersebut memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pada saat ini kepuasan nasabah dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang baik telah menjadi suatu kewajiban perbankan dalam mengembangkan roda bisnisnya. Pelayanan didunia perbankan tidak terlepas dari kesan yang ditimbulkan pada saat nasabah bertemu langsung dengan pemberi layanan (*frontliner*) dan kesan pada saat nasabah menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan pihak bank.¹

Kepuasan nasabah dapat menghasilkan suatu keuntungan baik dalam jangka panjang maupun pendek dan mampu menghasilkan kelebihan dari segi persaingan bagi perusahaan penyedia jasa dibidang perbankan. Apabila nasabah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank melebihi harapannya, maka kemungkinan nasabah tidak akan pindah ke bank lain. Nasabah akan

¹Kompasiana, "Pentingnya Etika Dalam Pelayanan (Dilihat Dari: [Http://Ekonomi.Kompasiana.Com/Marketing/2013/05/28/Pentingnya-Etika-Dalam-Pelayanan-562443.Html](http://Ekonomi.Kompasiana.Com/Marketing/2013/05/28/Pentingnya-Etika-Dalam-Pelayanan-562443.Html) 5 Januari 2020)."

cenderung tetap menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan akan menginformasikan pelayanan yang mereka dapatkan kepada calon nasabah lain di bank tersebut.

Berdasarkan berita yang di dapat dari situs resmi Bank Syariah Indonesia, volume transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Dengan kontribusi terbesar berasal dari layanan BSI *Mobile* yang naik 82,53% secara tahunan, kenaikan ini juga ditopang oleh aktivitas nasabah pada kanal internet *banking*, kartu debit, dan ATM.²

Mobile banking mempunyai arti yaitu suatu produk jasa yang disediakan oleh pihak perbankan dengan tujuan untuk memudahkan para nasabah melakukan semua jenis transaksi yang berpusat pada kecanggihan teknologi *General Package Radio Service* atau sering disebut GPRS. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*. Hadirnya layanan *mobile banking* ini membuat para nasabah dapat bertransaksi tanpa harus terbatas oleh waktu, layanan *mobile banking* sendiri mudah diakses oleh nasabah, jangkauan koneksi yang lebih luas dikarenakan adanya internet yang mudah digunakan oleh semua orang. Dan nasabah tidak perlu merasa khawatir karna di *mobile banking* ada fitur keamanan supaya nasabah merasa aman. Maka nasabah akan mendapat beberapa manfaat dengan adanya layanan *mobile banking* antara lain penggunaan waktu yang lebih sedikit, karena layanan *mobile banking* dapat diakses melalui *smartphone*. Dari semua fitur-fitur yang tersedia di layanan

²“[https://www.bankbsi.co.id/new-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82\(25april-2021\)](https://www.bankbsi.co.id/new-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82(25april-2021)).”

mobile banking dapat memberikan nasabah kemudahan dalam bertransaksi perbankan setiap saat seperti transfer uang ke rekening lain, pengecekan saldo rekening, pengisian pulsa, pembayaran tagihan, membuat deposito dan lain sebagainya, sehingga tidak mengharuskan nasabah datang ke bank untuk melakukan antrian transaksi perbankan.

Dengan begitu dapat dikatakan bahwa pengguna layanan *mobile banking* cukup praktis karena dapat menghemat waktu serta keamanan yang cukup karena didalam penggunaan layanan *mobile banking* terdapat fitur-fitur seperti kode verifikasi, PIN, username, dan sistem keamanan lainnya yang telah melewati standaritas pihak bank.³Sementara bagi bank itu sendiri, produk dan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller dan customer service.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deby Triyanti, Reni Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal, kualitas layanan *mobile banking* pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini kualitas layanan *mobile banking* selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya mendorong nasabah bank syariah agar tetap loyal.⁴

³Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Buku Pintar Perbankan (Yogyakarta: Andi, 2011).

⁴Debi Triyanti,dkk, “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah,” Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 2 No. 1, february 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uneversitas Muhammadiyah Jakarta.

Hal serupa juga di sampaikan oleh Zakaria Harahap, yang mengatakan bahwa pengaruh signifikan antara layanan *m-banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Dari data-data yang telah diperlihatkan terjadi pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih sangat baik.⁵

Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Bertransaksi melalui layanan *mobile banking* sangatlah menguntungkan bagi para nasabahnya karena layanan tersebut memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Hal ini membuktikan banyaknya nasabah yang menggunakan fasilitas *m-banking* dalam melakukan transaksi perbankan, terlebih lagi dikuatkan oleh para nasabah bahwa *m-banking* memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Adanya layanan *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta mudah diakses. Namun, layanan *mobile banking* belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan beberapa faktor, seperti pemahaman sebagai nasabah yang masih minim didalam penggunaan layanan berbasis elektronik, sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah di dalam penggunaan layanannya.

Salah satu bank yang menerapkan layanan *mobile banking* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangannya adalah Bank Syariah Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil

⁵Zakaria Harahap, "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Volume 6 No 1 Edisi Agustus 2020, Program Studi Manajemen, STIE Prabumulih.

penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Layanan *mobile banking* mempunyai berbagai fitur di BSI diantaranya, seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, tranfer saldo, pembayaran kebutuhan sehari-hari, pembayaran zakat dan lain sebagainya. Fitur ini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi nasabah secara *online*.

Dengan adanya layanan *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, namun pada kenyataannya masih banyak nasabah yang kurang mengetahui tentang fitur-fitur yang tersedia. Hal ini dikarenakan BSI merupakan bank yang baru melakukan penggabungan (marger), Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BRI Syariah (BRIS), Bank BNI Syariah (BNIS). Dengan demikian *mobile banking* dari masing-masing bank syariah tersebut telah menjadi satu kesatuan yang bernama BSI.

Sampai saat ini, UIN SYAHADA Padangsidempuan telah bekerja sama dengan lembaga keuangan bank yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses pembayaran uang kuliah. Kerjasama yang terjadi antara kedua belah pihak, memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa. Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik pada mahasiswa, diantaranya seperti transaksi pembayaran uang kuliah. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan kualitas layanan yang adapada *mobile banking* guna memudahkan setiap nasabahnya yang akan melakukan transaksi.

Hal ini bisa dikatakan mahasiswa mengalami masa transisi dimana sebelumnya dalam urusan pembayaran keuangan perkuliahan mahasiswa tersebut melakukan transaksi langsung datang ke bank untuk melakukan setor tunai melalui teller bank. Dan sekarang, mahasiswa tidak lagi melakukan proses pembayaran tersebut di karenakan pihak bank BSI mengeluarkan layanan *mobile banking* untuk mengcover transaksi tersebut, Ini tentu menyebabkan setiap mahasiswa diharuskan memiliki akun rekening maupun *mobile banking* bank BSI tersebut untuk bisa melakukan transaksi tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah pengguna layanan *mobile banking* bank BSI. Hasil Wawancara peneliti dengan Nuriana :

Menurut saya layanan *mobile banking* sangat membantu dalam melakukan pembayaran SPP sehingga tidak perlu mengantri di bank BSI, tetapi saya pernah mengalami kejadian ketika saya membayar SPP melalui *mobile banking* tidak adanya struk tanda bayarnyaau bukti bahwa saya telah membayar SPP, sehingga saya harus ke ibu Masniari selaku bendahara kampus.⁶

Wawancara dengan Anita Maya Sari:

Mobile banking memudahkan saya dalam melakukan transaksi seperti melakukan pengiriman dan membayar sesuatu seperti barang online,namun *mobile banking* membutuhkan jaringan yang kuat ketika jaringan lemah maka tidak dapat melakukan transaksi.⁷

Wawancara dengan Putri Annisa :

Menurut saya Layanan *mobile banking* sangat Membantu mahasiswa dalam melakukan pembayaran SPP sehingga tidak perlu lagi ke bank BSI,Tetap saya juga pernah mengalami kejadian dimana ketika saya membayar SPP status di siacad saya belum lunas padahal saya sudah

⁶“Nuriana, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Wawanara, Padangsidimpuan 18 Jauari 2024.”

⁷“Anita Maya Sari , Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Wawancara, Padangsidimpuan 25 Februari 2024.”

melakukan pembayaran melalui *mobile banking* , jadi saya harus tetap ke BSI untuk melaporkan hal tersebut.⁸

Wawancara dengan Sri Wahyuni:

Menurut saya *mobile banking* sangat membantu sekali, karena mudah dan praktis untuk digunakan. Tetapi, terkadang sistem *mobile banking* eror ketika ingin digunakan, saya pernah mengalami ketika mentranfer uang di status sudah terkirim, tetapi ketika saya tanya kepada adik saya ternyata belum terkirim.⁹

Berdasarkan uraian di atas, pengguna layanan *mobile banking* tidak semulus apa yang diharapkan, dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini dapat menguntungkan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti memilih topik dengan judul “Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Aspek keamanan aplikasi BSI *mobile* yang masih dianggap tidak aman karena berkaitan dengan *smartphone* yang tentunya sering hilang, sehingga membuat pengguna *m-banking* was-was akan terjadinya pencurian

⁸“Putri Annisa, Mahasiswa Fakultas Tarbiah Dan Ilmu Keguruan, Wawancara, Padangsidimpuan 08 Juli 2024.”

⁹“Sri Wahyuni, Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Wawancara, Padangsidimpuan 08 Juli 2024.”

2. Seringnya terjadi gangguan pada platform *m-banking* an dapat menyebabkan kesulitan dalam mengases atau menggunakan layanan *m-banking*.
3. Layanan pelanggan yang diberikan oleh bank dalam hal *m-banking* tidak memadai. Nasabah menghadapi kesulitan dalam mendapatkan bantuan atau penyelesaian masalah jika terjadi masalah dalam menggunakan *m-banking*.

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut SumardiSuryabrata definisi operasional variabel adalah “sesuatu yang didasarkan atas sifat sifat yang didefinisikan yang didapat diamati (observasi)”.¹⁰ Definisi operasional variabel yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini adalah:

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produ yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan	1. Kepuasan keamanan 2. Kepuasan kemudahan 3. Kepuasan kredibilitas 4. Kepuasan keepatan ¹¹	
2	Keamanan <i>M-Banking</i>	Keamanan yaitu suatu kondisi dimana data nasabah terjaga kerahasiannya dan nasabah merasa yakin akan jaminan	1. Kerahasiaan data 2. Pengelolaan data 3. Jaminan Keamanan ¹²	

¹⁰Sumardi Suryabrata, *Metodologi Pelitian*, Metodologi Pelitian (Jakarta : Rajawali Pers,2014),hlm.29.

¹¹ Pranantha, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Slamem .

¹² Raman, Arasu, dan Visanathan, *IJCA- web service and e-shapping decision a Study on Malaysian- e- comsamon*. (2011)

3	Kemudahan M-Banking	Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi informasi mudah dan tidak membutuhkan keahlian khusus dari pengguna.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dipahami 2. Mudah digunakan 3. Jelas dan dapat digunakan¹³ 	
4	Kredibilitas M-Banking (X3)	Kredibilitas adalah tingkat dimana kepercayaan seseorang terhadap sistem yang digunakan tetap terjamin keamanan dan privasinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Besarnya resiko 2. Keamanan transaksi 3. Kebutuhan transaksi 4. Jaminan keamanan data pribadi.¹⁴ 	
	Kecepatan M-Banking (X4)	Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon terhadap keluhan 2. Menghemat waktu transaksi 3. Dapat dilakukan dimanajaja dan kapan pun. 4. Perbandingan dengan perbankan tradisional.¹⁵ 	

D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini yaitu: penelitian ini hanya melihat pengaruh layanan *mobile banking* yang meliputi kemudahan pengguna layanan *m-banking*, keamanan, kemudahan, kredibilitas, dan kecepatan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah pasa bank BSI KCP Padangsidimpuan.

¹³ Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Presepsi Kemudahan, Presepsi kemanfaatan, dan Kualitas Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada *Mobile Banking*

¹⁴ Wanget, Al. 2003

¹⁵ Pasaribu "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta."

E. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah terdapat pengaruh positif kredibilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah terdapat pengaruh positif kecepatan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah terdapat pengaruh positif layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang ingin dicapai dan dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Terdapat pengaruh positif antara keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
2. Terdapat pengaruh positif antara kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh positif antara kredibilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
4. Terdapat pengaruh positif antara kecepatan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

5. Terdapat pengaruh positif antara layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

G. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoris

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan tentang pelayanan dan kepuasan nasabah serta menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

- a. Perbankan, agar dapat meningkatkan layanan nasabah terkait *mobile banking*.
- b. Nasabah, untuk menambah wawasan nasabah dan mempermudah dalam bertransaksi.
- c. Peneliti, untuk memberikan informasi dan menambah wawasan tentang layanan transaksi *mobile banking*.
- d. Masyarakat, untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai produk perbankan syariah bank BSI sehingga masyarakat akan tertarik untuk menggunakan produk perbankan BSI KCP Padangsidimpuan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yaitu meningkatkan jumlah nasabahnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas yaitu nasabah yang produktif dan mampu memberikan keuntungan bagi bank, sedangkan secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan atau konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil atau kinerja suatu produk, Jika kenyataannya jauh dibawah dari apa yang diharapkan pelanggan, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataannya sama dengan apa yang diharapkan, maka layanan itu bisa dikatakan memuaskan.¹⁶ Begitu pula dengan nasabah bank syariah. Nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi ekspektasi mereka.

Nasabah merupakan orang atau badan hukum yang mempunyai rekening simpanan maupun rekening pinjaman pada pihak bank yang dapat berhubungan menjadi pelanggan bank.¹⁷ Dengan itu, maka nasabah dapat dikatakan sebagai pihak yang berlangganan pada bank yang

¹⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 56.

¹⁷Fauziah, *Peranan Informasi Dalam Bisnis Reengineering*, (Bandung : CV Muara Indah, 2010), hlm.24.

dipercayainya. Jadi pada dunia perbankan nasabah berperan sebagai pelanggan atau konsumen bank.

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

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu atau 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. Strategi Kepuasan Nasabah

Beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Relationship marketing strategy*, membuathubungan dalam jangka yang panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
- 2) *Superior customer service strategy*, manawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan pesaing. Perusahaan perbankan berusaha melakukan inovasi agar jasa mereka tawarkan mempunyai nilai yang lebih tinggi dibandingkan oleh pesaingnya.
- 3) *Unconditional guarantes* atau *extraordinary guarantes*, memberikan kepuasan kepada kosumen yang bertujuan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
- 4) *Customer complain handing strategy*, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan dan loyalitas.
- 5) *Service performance improvement strategy*, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara priodik dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 6) *Quality function development strategy*, marancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.¹⁸

Dengan menerapkan strategi tersebut akan membawa manfaat bagi setiap perusahaan dalam mengembangkan usahanya, selain menerapkan strategi tersebut semua staff yang terlibat juga berpengaruh, karena sebuah perusahaan dapat berhasil bukan karna peranan nasabah saja melainkan kinerja dari perusahaan itu sendiri.

¹⁸Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung:Alfabeta), hlm. 203.

c. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Cara nasabah dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu ada beberapa faktor lain yang mempengaruhinya juga. Menurut Fandy Tjitono dan Gregorius Candraada beberapa variabel yang memengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1) Produk

Layanan produk yang baik dan mempengaruhi selera serta harapan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi jenis produk, mutu atau kualitas produk, dan persediaan produk.

2) Harga

Harga adalah bagian yang menempel pada produk yang menggambarkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3) Promosi

Promosi merupakan metode untuk menginformasikan produk atau jasa perusahaan dalam tujuan mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen. Promosi bisa meliputi iklan mengenai produk dan jasa, diskon barang dan pemberian berbagai hadiah.

4) Lokasi

Lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa tempat perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan kemudahan dalam transportasi

5) Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam suatu usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dalam penilaian meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketetapan karyawan

6) Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar mandi, dan tempat ibadah.

7) Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapat kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, keamanan, dan kenyamanan.¹⁹

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipresepsikan terhadap kinerja yang diharapkan yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah atas keamanan sistem dari layanan *m-banking*
- 2) Kepuasan nasabah atas kemudahan penggunaan dari layanan *m-banking*.
- 3) Kepuasan nasabah atas kredibilitas perusahaan jasa layanan *m-banking*.

¹⁹*Ibid*, hlm. 209-210

4) Kepuasan nasabah atas kecepatan dari layanan *m-banking*

2. Pelayanan

Suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat memperhatikan semua jenis pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggannya. Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam upaya memikat hati para konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.²⁰ Kunci keberhasilan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

Istilah pelayanan berasal dari kata “ layan” yang artinya menolong menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan manusia.²¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan.²²

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka

²⁰Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: kencana, 2015).

²¹Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi AKSARA, 2011).

²²Daryanto & Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014).

kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Perceived service* dan *expected service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (terlihat atau terjamah), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personal, komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Assurance* (jaminan), terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan.²³

Dari dimensi tersebut memberikan indikasi bahwa tiap perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai dengan permintaan atau harapan konsumen. Pelanggan atau nasabah adalah orang yang dilayani kebutuhannya. Nasabah merupakan subjek yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal diluar dirinya maupun internal yang

²³Tjiptono, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2015).

berasal dari dalam dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rancangan baik dari dirinya maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan.

Hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung maupun tidak langsung. Untuk produk bank memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, dan pembelian produk lainnya.

3. *Mobile banking (M-banking)*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *realtime*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang atau transfer antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.²⁴

Dengan adanya layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan manual atau dengan cara nasabah mendatangi bank

²⁴Badi'u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*, (Jakarta : UIN Syarif H idayatillah, 2018).

untuk melakukan kegiatan transaksi, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mendatangi kantor cabang bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Adapun manfaat dari penerapan layanan *mobile banking* yaitu:

a. Mudah

Kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan ponsel.

b. Praktis

Nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung melalui *smartphone* tanpa harus pergi kantor cabang bank tersebut.

c. Aman

Mobile banking dilengkapi dengan system proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram pada saat pendaftaran. Dengan menggunakan PIN yang ditetapkan sendiri oleh nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking dirancang sesimpel mungkin sehingga nasabah mudah mengerti fitur-fitur yang terdapat didalamnya.

e. Nyaman

Nasabah yang mempunyai ATM dalam genggamannya, karena berbagai transaksi bisa dilakukan kecuali penarikan tunai.²⁵

²⁵Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, hlm. 114.

Semakim tinggi tingkat kepuasan pelanggandapat memberikan manfaat,diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, pelanggan jadi lebih percaya untuk menggunakan produk yang diberikan oleh perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan dapat menghasilkan laba bagi perusahaan tersebut.

Faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pada pengguna *m-banking*. Laporan bank BRI dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pada *mobile banking* yaitu:

a. Keamanan sistem *m-banking*

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

b. Kemudahan pengguna layanan

Kemudahan untuk mengakses system layanan seara online melalui media *m-banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Semakn mudah nasabah dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap nasabah pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap nasabah.

c. Privasi pengguna

Dalam sistem Layanan perbankan transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*.

d. Keandalan layanan

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-banking* nya.

f. Kecepatan

Nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan

tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.²⁶

B. Penelitian Terdahulu

Sumber yang dijadikan referensi untuk melaksanakan penyalidikan disebut dengan penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelaahan literatur yang diperoleh peneliti sebelumnya tentang "pengaruh layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada bank BSI KCP Padangsidimpuan (studi kasus mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)", beberapa peneliti diantaranya:

Tabel II.1 Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Citra Mardiana Siregar	Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)	Kantitatif	Terdapat pengaruh secara simultan dari kualitas layanan, efisien dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan pada mahasiswa prodi perbankan syariah. ²⁷
2	Suaiban	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Penggunaan <i>Mobile banking</i> Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi UIN Syahada Padangsidimpuan	Kuantitatif	Dari uji f yang dimana model regresi menunjukkan secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel respon dimana salah satu dari

²⁶ PT Bank Rakyat Indonesia, Laporan keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (Jakarta: PT BRI, (2010), 62

²⁷Citra Mardiana Siregar, "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah),"). Skripsi.UIN Syahada Padangsidimpuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 2022.

				variabel prediktor (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna <i>mobile banking</i> bank syariah. ²⁸
3	Pangulu Perkasa Sakti Siregar	Pengaruh Pelayanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan	Kuantitatif	Terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan <i>mobile banking</i> terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. ²⁹
4	Maya Adelina Siregar	Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile banking</i> Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Masa Pandemi Covid-19	Kuantitatif	Kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah pada masa pandemi Covid-19. ³⁰

²⁸Suaiban, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi UIN Syahada Padangsidempuan," Skripsi.UIN Syahada Padangsidempuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 2023.

²⁹Pangulu Perkasa Sakti, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan," Skripsi.UIN Syahada Padangsidempuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 2023.

³⁰Pangulu Perkasa Sakti, Skripsi.UIN Syahada Padangsidempuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. 2021.

5	Abdullah Al Amin Siregar	Pengaruh Keterbatasan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) dan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan	Kuantitatif	Terdapat pengaruh <i>automatic teller machine</i> dan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada bank BSI KC Padangsidempuan. ³¹
6	Sri Rahmayantu, fan Fidia Ilham	Pengaruh Peningkatan Kualitas <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru	Kuantitatif	Seiring dengan peningkatan fitur <i>mobile banking</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan di bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru. ³²
7	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumalji, dan M. Kholid Mawardi	Pengaruh <i>Self-Service Technology</i> Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero))	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan terhadap pengaruh signifikan variabel <i>self-service technology</i> terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. ³³
8	Sarimuda	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi dengan	Kuantitatif	Analisis statistik membuktikan bahwa secara parsial kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap loyalitas

³¹Abdullah Al-Amin Siregar, "Pengaruh Keterbatasan Automatic Teller Machine (ATM) Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.," Skripsi.UIN Syahada Padangsidempuan.Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam. 2022.

³²Sri Rahmayanti, dan Fidia Ilham, "Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru,," (Jurnal Akutansi dan Ekonomi. Vol. 13 No.1, 2023).

³³Banar Suryo Wicaksono,dkk, "Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),," (Jurnal, 2015).

		Kebahagiaan Sebagai Variabel Intervening		nasabah. Secara simultan, kualitas layanan <i>mobile banking</i> melalui kebahagiaan nasabah signifikan terhadap loyalitas nasabah. ³⁴
9	Alice Mueni Mwendwa, Elizabeth Nambuswa Makokha, dan Gregory Simiyu Namusengo	Pengaruh <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Terpilih di Trans-Nzoia Country	Kuantitatif	Bahwa efek regresi signifikan secara manunjukkan prediksi yang dapat diandalkan dari variabel dependen. F hitung (F=39,96) lebih besar dari tingkat signifikan 5% sehingga menunjukkan bahwa model tersebut signifikan dimana variabel independen menjeladkan 85% kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> . ³⁵
10	Amatum Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)	Kuantitatif	Bahwa setiap variabel independen yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dan dinyatakan hipotesisi yang diajukan diterima. ³⁶
11	Axel	Pengaruh <i>Mobile</i>	Kuantitatif	Kualitas layanan positif

³⁴Sarimuda, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel I Ntervening." (Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2022). (1). 11.

³⁵Alice Mueni Mwendwa, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Terpilih di Trans-Nzoia", (Jurnal Internasional Penelitian Terbaru dalam Ekonomi dan Manajemen Perdagangan (IJRRCEM, 2016). (3) 4.

³⁶Amantum Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, 2020) (1) 5.

	Hernandez & Felix David	<i>banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi Sehari-hari		dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. ³⁷
12	Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tasikmalaya).	Kuantitatif	Kualitas layanan bank syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Kota Tasikmalaya. Selain itu, kepuasan nasabah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. ³⁸
13	Marlina, E. R., & Nasution, R. I.	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri	Kuantitatif	Kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Dan kepercayaan nasabah memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. ³⁹

³⁷Alex Hernandez & Felix David, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari," (Jurnal Penerapan Teknologi Informasi & komunikasi, 2020), 1(1), hlm. 23-28.

³⁸Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Tasikmalaya)," (Jurnal Administrasi Bisnis, 2020), 11(1), 11-20.

³⁹Marlina, E. R., & Nasution, R.I, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri," (Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, 2017), 4(3), hlm. 178-189.

14	Saputra, A. N., & Hendrawaty, S.	Penngaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi	Kuantitatif	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di cabang Jambi Bank Syariah Mandiri. ⁴⁰
15	Imam Sugih Rahayu	Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile banking</i> Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)	Kuantitatif	Informasi tentang <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan <i>mobile banking</i> . ⁴¹

Dari tabel diatas dapat diperoleh berupa persamaan dan perbedaan antara lain sebagai berikut:

1. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Citra Mardiana Siregar, yang penelitiannya sama-sama meneliti mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan, sedangkan perbedaannya pada judul dan mahasiswa perbankan saja
2. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Suaiban, yaitu sama-sama memilih kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya pada judul kepercayaan penggunaan dan ha mahasiswa febi saja.
3. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Pangulu Perksa Sakti Siregar, yaitu sama-sama memilih metode kuantitatif dan layanan, sedangkan perbedaannya pada judulnya variabel intervening.

⁴⁰Saputra, A. N. & Hendrawaty, S, "Penngaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi," (Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen, 2017), 17(2), hlm. 87-104.

⁴¹Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)," (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 2015), 5(2), 23-35.

4. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Maya Adelina Siregar, yaitu meneliti kepuasan nasabah dan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya meneliti bank PT. Bank Sumut dan pada masa covid-19.
5. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Abdullah Al Amin Siregar, yaitu sama-sama tentang keuasan nasabah dan bank BSI KC Padangsidimpuan, sedangkan perbedaannya Keterbatasan Automatic Teller Machine (ATM).
6. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Sri Rahmayanti, Fan Fidia Ilham, yaitu sama-sam meneliti mobile banking dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya bank BTN Kantor Cabang Pekan baru.
7. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Banar Suryo Wocaksono, Srikandi Kumalji, dan M. Kholid Mawardi, yaitu sama-sama kepuasan nasabah dan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judul self-service tehcnology dan bank PT. Bank Rakyat.
8. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Sarimuda, yaitu samasama layanan mobile banking dan metode kuatitatif, sedangkan perbedaanyan loyalitas nasabah dan ank BCA Jambi.
9. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Alica Mueni Mwandwa, Elizabeth Nambuswa Makokha, dan Gregory Simiyu Namusengo, yaitu sama-sama meneliti mobile banking dan kepuasan

nasabah, sedangkan perbedaannya pada judul Bank yang terpilih di Tras-Nzoia Country.

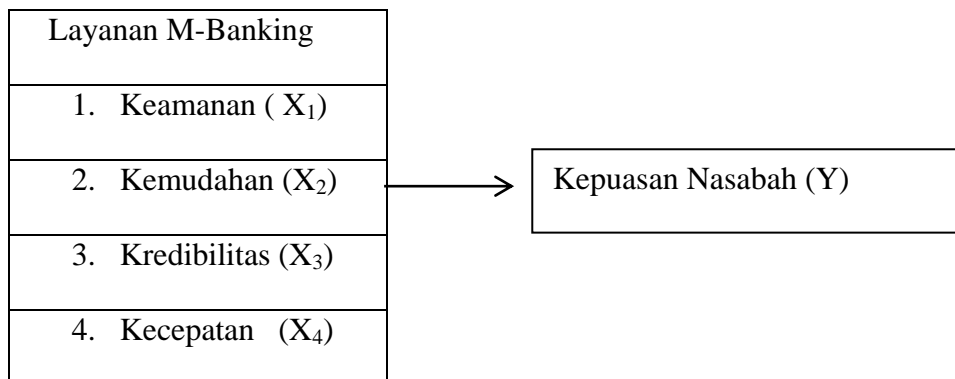
10. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Amantum Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni, yaitu sama-sam meneliti kepuasan nasabah dan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judul faktor-faktornya, kasus pada Bank Syariah Mandiri Kota Serang.
11. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Alex Hernandez, dan Felix Daid, yaitu mobile banking dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya pada judulnya pada transaksi sehari-hari.
12. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yan diteliti oleh Hamdani, M. R. Suryai, K. Dan Sugiono, yaitu sama-sama kepuasan nasabah dan metode penelitiannya kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judul dampak dan loyalitas nasabah dan studi kasus pada nasabah Bank Syariah Kota Tasikmalaya.
13. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Marlina, E. R., dan Nasution, R. I., yaitu sama-sama Kepuasan nasabah dan motode peneliatian kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judu kepercayaan nasabah dan loyalitas pada bank Syariah Mandiri.
14. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahu yang diteliti oleh Saputra, A. N., dan Hendrawaty, S., yaitu sama-sama meneliti kepuasan nasabah dan metode penelitiannya menggunakan kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judul loyalitas nasabah dan Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi.

15. Persamaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh Imam Sugih Rahayu, yaitu sama-sama meneliti mobile banking dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya pada judulnya minat nasabah dan menggunakan kerangka Tehnology Acceptance Model (TAM).

C. Kerangka Pikir

Penelitian yang dilaksanakan memiliki empat variabel bebas (independen) dengan satu variabel terikat (dependen). Variabel bebas pertama (X_1) yakni keamanan, variabel bebas kedua (X_2) yakni kemudahan, variabel bebas ketiga (X_3) kredibilitas, sedangkan variabel bebas keempat (X_4) kecepatan. Kemudian variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Di bawah ini gambar terkait dengan korelasi antaer variabel.

Gambar II.1. Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan

pustaka.⁴²Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis statistik, karena dalam pengujiannya menggunakan sampel penelitian dan menggunakan hitungan statistik. Adapun hipotesis peneliti ajukan sehubungan dengan peneliti ini adalah sebagai berikut:

H₀₁: Terdapat Pengaruh positif antara keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Padangsidempuan studi pada mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan.

H_{a1}: Terdapat Pengaruh antara positif kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Padangsidempuan studi pada mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan .

H₀₂: Terdapat pengaruh positif antara kecepatan *mobile banking* terhadap nasabah Bank BSI KCP Padangsidempuan studi pada mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan.

H_{a2}: Terdapat pengaruh positif antara kredibilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Padangsidempuan studi pada mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan.

⁴²Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Sekunder*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hlm, 67.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di UIN Syekh Ali Hasan Addary padangsidimpuan, dan waktu pelaksanaannya yang akan dilakukan mulai pada bulan Januari hingga Desember 2024.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah suatu pendekatan penelitian bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik yang berbentuk jumlah atau angka-angka. Peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BSI KCP Padangsidimpuan (studi kasus mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan)

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

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. Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BSI KCP padangsidimpuan yang dilakukan di UINSYAHADA yang mana

subyeknya adalah mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* untuk membayar UKT berjumlah 6368 orang.

2. Sampel Penelitian

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 peneliti 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).

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasinya berjumlah 6368, maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan tabel. Jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi oleh Krejcie dan Morgan sehingga ditentukan jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Rumus Krejcie dan Morgan

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1-P)}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

X^2 = Nilai Chi Kuadrat

P = Porsi Populasi

D = Galat Pendugaan⁴³

$$n = \frac{X^2.N.P(1-P)}{(N-1).d^2+X^2.P(1-P)}$$

$$n = \frac{3,841 \times 6368 \times 0,5(0,5)}{(6368-1)0,05^2+3,841(0,5.0,5)}$$

$$n = \frac{3,841.6368(0,25)}{(6367)0,0025+3,841(0,25)}$$

$$n = \frac{6.114,872}{16,87}$$

$$n = 362$$

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah populasi 6368 nasabah maka taraf kepercayaannya 90% yaitu sebanyak 362 sampel yang akan diteliti adalah mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Tabel III.1
Krejcie and Morgia

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351

⁴³Nugraha Setiawan, *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dn Tabel Krejcie & Morgan : Telaah Konsep Dan Aplikasinya.*

90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Adapun hasil sampel diatas yang menunjukkan 362 responden dan di lihat dari tabel Krejcie & Mogan tidak ada sampel 362 maka peneliti melihat yang angka yang lebih dekat dengan sampel yaitu 364 responden. Dan peneliti hanya membagi sampelnya saja karena, mahasiswa UIN SYAHADA memiliki lima fakultas , jadi peneliti membagi hasil sampel dengan lima fakultas yaitu, Pasca Sarjana Magister, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Kominikasi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiah dan Ilmu Keguruan, pembagian antara perfakultas sampel sebagai berikut:

Tabel III.2
Hasil Sampel

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Pasca Sarjana Magister	72
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	73
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunkasi	73
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum	73
Fakultas Tarbiah dan Ilmu keguruan	73
Jumlah Mahasiswa	364

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁴⁴ Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan metode perhitungan kuisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap atau objek tertentu dengan menggunakan angket. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pokok angket terdiri dari jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat dengan alternatif jawaban kriteria sebagai berikut:

Tabel III.3
Skor Skala Pengukuran

Alternatif Jawaban	Pertanyaan Skor Likert
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Adapun jumlah butir pertanyaan masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.4
Jumlah Butir Pertanyaan Dari Masing-Masing Indikator

Variabel	Indikator	Jumlah Item	No Item
Kepuasan Nasabah(Y)	Kepuasan nasabah atas sistem m-banking	1	1
	Kepuasan nasabah atas kemudahan penggunaan dari layanan m-banking	1	2

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*.hlm. 140

	Kepuasan nasabah atas kredibilitas perusahaan jasa layanan m-banking	1	3
	Kepuasan nasabah atas kecepatan layanan m-banking	1	4
Keamanan <i>M-Banking</i> (X ₁)	1.Kerahasiaan data 2.Pengelolaan data 3.Jaminan keamanan	4	1,2,3,4
Kemudahan <i>M-Banking</i> (X ₂)	1.Mudah dipahami 2.Mudah digunakan 3.Jelas dan dapat digunakan	4	1,2,3,4
Kredibilitas <i>M-Banking</i> (X ₃)	1.Besarnya resiko 2.Keamanan transaksi 3.Kebuuhan transaksi 4.Jaminan keamanan pribadi	4	1,2,3,4
Kecepatan <i>M-Banking</i> (X ₄)	1.Respon terhadap keluhan 2.Menghemat waktu transaksi 3.Dapat dilakukan dimana saja dan 38appa saia 4.Perbandingan dengan perbankan tradisional	4	1,2,3,4

Berdasarkan indikator diatas, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian bentuk pertanyaan dalam bentuk kuisisioner yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pada instrumen peneliti terdapat 20 item pertanyaan. Skala likert pada setiap item dalam penelitian ini ditujukan dengan jawaban dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif.

2. Teknik Pengumpulan Data

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:

a. Metode Angket

Angket adalah suatu penyedilik mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban (tanggapan responden) seperlunya. 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 telah dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.

Pengumpulan data dilakukan di UIN SYAHADA Padangsidempuan yang menjadi sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan jelas menemui para responden dan angket diisi oleh orang yang bersangkutan. Hal ini karena untuk menjamin keabsahan dan keakuratan data.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang berbentuk sekumpulan satu verbal dalam bentuk tulisan. Dalam penulisan penelitian ini peneliti mencatat data sejarah berdirinya Bank Syraiah Indonesia.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. 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. Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas *instument* dengan menggunakan rumus diatas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada 364 responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan, 5,4,3,2, dan 1. *Intrument* dinyatakan valid :

- a. apabila r_{hitung} negatif maka butir pertanyaan tidak valid.
- b. Apabila r_{hitung} positif $< r_{hitung}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- c. Apabila r_{hitung} positif $> r_{hitung}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap *instrument*. Suatu *instrument* dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian *intrument* tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan

suatu alat ukur.⁴⁵ Hasil pada uji reliabilitas statistik dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Saat ini mengemukakan petunjuk pengukuran reliabilitas dibagi tingkatannya sesuai dengan kriteria di bawah ini:

Apabila α_{hitung} :

- a. Apabila $\alpha_{hitung} > 0,60$, maka variabel dikatakan reliabel.
- b. Apabila $\alpha_{hitung} < 0,60$, maka variabel dikatakan tidak reliabel.

F. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang mempunyai pola seperti distribusi normal.⁴⁶

Uji normalitas dapat dilihat dengan uji *KolmogorovSmirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika signifikan dibawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikan diatas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji *KolmogorovSmirnov* adalah bahwa jika signifikan diatas 0,05 berarti data yang akan diuji tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut normal.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Untuk

⁴⁵Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta : Universitas Atma Jaya, 2009) ,hlm. 109.

⁴⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011) hlm. 161-162.

mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 . Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (z variabel) dengan residualnya (s residualnya).

- a. Jika ada pola tertentu yang teratur, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terhadap heteroskedastisitas.

G. Teknik Analisis Data

Data-data yang dikumpul selama penelitian, kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan rumus statistik. Rumus yang akan peneliti gunakan adalah rumus regresi linear berganda. Regresi linear berganda adalah digunakan untuk

mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara tiga variabel atau lebih, serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simulta oleh variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap nilai variabel Y . Dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + b_4 \cdot X_4 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah menggunakan layanan BSI Mobile

a = Konstanta

b_1 = Koefisien dari variabel independen (X_1)

b_2 = Koefisien dari variabel independen (X_2)

b_3 = Koefisien dari variabel independen (X_3)

b_4 = Koefisien dari variabel independen (X_4)

X_1 = Variabel Keamanan

X_2 = Variabel Kemudahan

X_3 = Variabel Kredibilitas

X_4 = Variabel Kecepatan

ϵ = Standar eror

Teknik analisis data dilakukan melalui uji T, dan uji R^2 .

1. Uji Parsial (uji T)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen. Langkah yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah sebesar 5%. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikan yang dibandingkan dengan nilai:

$\alpha = 5\%$ (0,05) dengan ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Jika nilai $\text{Sig} < H_a$ diterima maka H_0 ditolak.

Jika nilai $\text{Sig} > H_a$ diterima maka H_0 diterima.⁴⁷

2. Uji Simultan (uji F)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dan independen. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis pertama uji F yaitu menuji simultan dari regresi secara seluruh, pengujian dengan uji F variannya adalah dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t)

a. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima H_0 ditolak

b. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima H_0 ditolak.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur sejauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika R^2 berkisar hampir satu, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan sebaliknya, jika R^2 semakin mendekati angka nol, berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel.

⁴⁷Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 108.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.⁴⁸

Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman, meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab 3 (tiga) Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan yang ada ketika

⁴⁸<https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/>, diakses pada Jumat, 09 Agustus 2024, pukul 12.05 WIB.

masih di bawah bendera STAIN.⁴⁹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menjadi *centre of excellence* yakni pusat pendidikan tinggi keagamaan Islam bidang ilmu ekonomi dan keuangan syariah dengan program studi terlengkap di Sumatera Utara, mulai dari Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

a. Visi

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis *teoantropoe kosentris* (*Al-Ilahiyah, Al-Insaniyah, Al-Kauniyah*) dan berperan aktif di tingkat internasional.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Meningkatkan kualitas Penelitiandi bidangekonomi danbisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 3) Meningkatkan kualitaspengabdiankepadamasyarakatdibidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu

⁴⁹<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/>, Jumat ,09 Agustus 2024, pukul 12.08 WIB.

yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang berkualitas, cerdas, berjiwa kewirausahaan dan profesional yang berbasis *teoantropoekosentris*
- 2) Menghasilkan karya ilmiah yang bisa jadi rujukan dalam ilmu ekonomi dan bisnis Islam
- 3) Menghasilkan karya pengabdian melalui penerapan ilmu ekonomidanbisnisislamuntukmewujudkanmasyarakatIslam sejahtera
- 4) Menghasilkan kerjasama dalam peningkatan kualitas tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan
- 5) Mewujudkan kinerja fakultas yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.⁵⁰

3. Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

a. Visi, Misi dan Tujuan Prodi Ekonomi Syariah

1) Visi

Menjadi pusat penyelenggara program studi Ekonomi Syariah yang integratif dan berbasis riset untuk menghasilkan lulusan yang profesional berwawasan ilmu-ilmu ekonomi syariah, berjiwa *entrepreneur*, memiliki *akhlaqulkarimah* dan memiliki kearifan lokal yang inter-konektif bagi tercapainya kesejahteraan uma tmanusia.

⁵⁰<https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-dan-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/>, diakses pada Jumat ,09 Agustus 2024, pukul 12.35 WIB.

2) Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu-ilmu ekonomi syariah yang unggul dan integratif, serta profesional.
- b) Mengembangkan ilmu pengetahuan, riset dan teknologi untuk menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan dengan pendekatan ilmu ekonomi syariah.
- c) Mengembangkan nilai-nilai keislaman dan budaya luhur dalam memberikan keteladanan dan pemberdayaan masyarakat.
- d) Menjalankan tata kelola program studi berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- e) Meningkatkan peran serta dalam pengembangan praktek ekonomi syariah ditengah masyarakat.

3) Tujuan

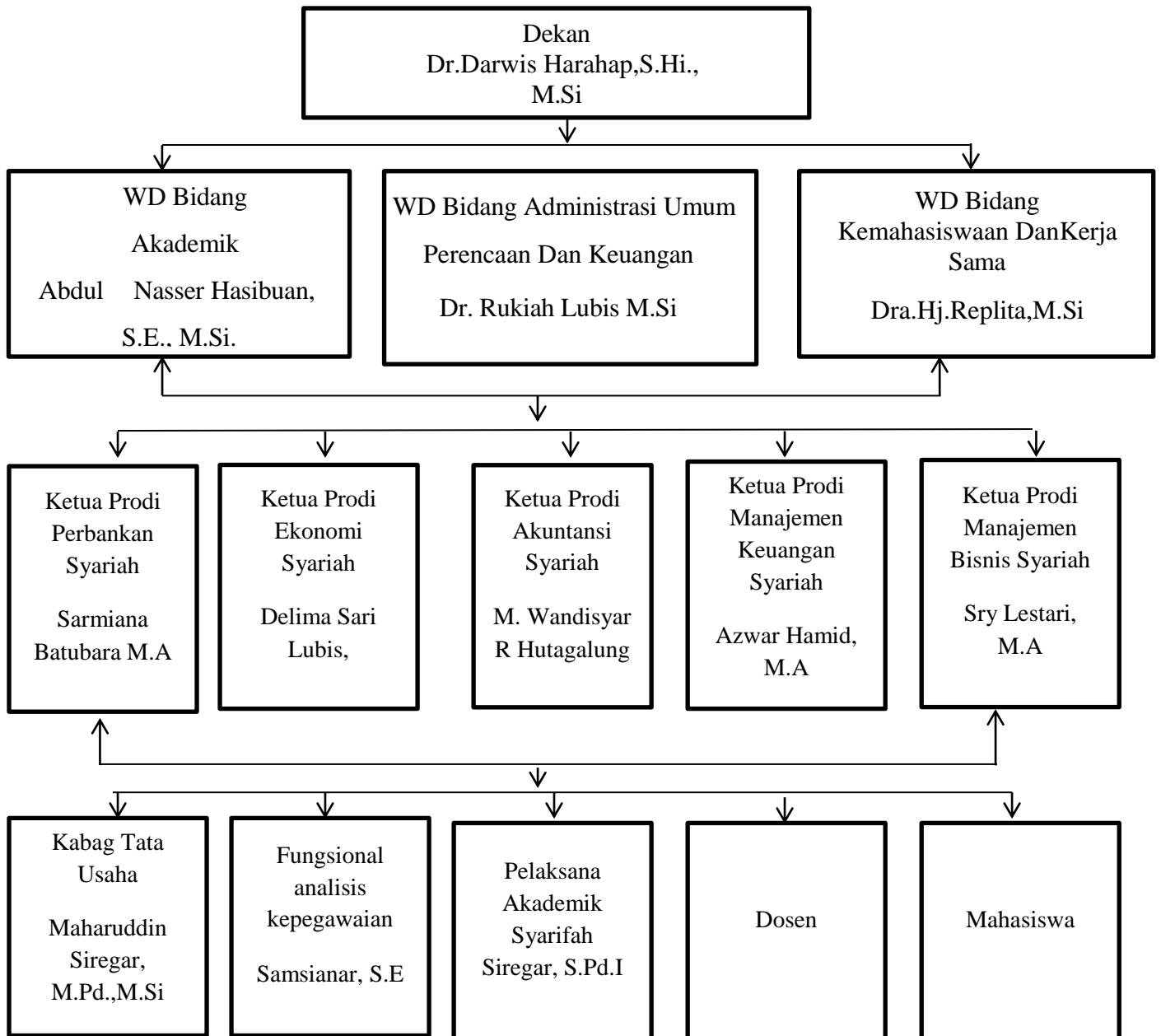
- a) Menghasilkan sarjana di bidang Ekonomi Syariah yang menguasai ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah sekaligus cakap mengaplikasikannya baik ditengah-tengah masyarakat, lembaga pemerintah maupun swasta secara amanah, profesional, kreatif dan inovatif.
- b) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah yang mampu melaksanakan penelitian dan menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan Ekonomi Syariah.
- c) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi

syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah yang memiliki keunggulan kompetitif, komparatif, serta mampu bersaing ditingkat nasional dan global.

- d) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariahn serta akuntansi dan keuangan syariah yang mampu menjadi pengabdian masyarakat yang mandiri, praktisi ekonomi syariah yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi syariah ditengah masyarakat.
- e) Membangun jaringan yang kokoh dan fungsional dengan para alumni.

4. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



B. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Tabel IV.1 Keamanan Sistem Mobile Banking (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,663	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X1.2	0,785		Valid
X1.3	0,743		Valid
X1.4	0,777		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X1 dinyatakan valid.

Tabel IV.2 Kemudahan Pengguna Layanan (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,712	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X2.2	0,784		Valid
X2.3	0,754		Valid
X2.4	0,747		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X2 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X2 dinyatakan valid.

Tabel IV.3 Kredibilitas (X₃)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,751	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X3.2	0,774		Valid
X3.3	0,746		Valid
X3.4	0,740		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X3 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X3 dinyatakan valid.

Tabel IV.4 Kecepatan (X₄)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0,788	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X4.2	0,808		Valid
X4.3	0,794		Valid
X4.4	0,773		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X4 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X4 dinyatakan valid.

Tabel IV.5 Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,602	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
Y.2	0,411		Valid
Y.3	0,725		Valid
Y.4	0,744		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel Y menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel Y dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV.6 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,729	Reliabel
X2	0,739	Reliabel
X4	0,742	Reliabel
Y	0,800	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa

variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

3. Hasil Uji Deskriptif

Tabel IV.7 Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	364	11	20	16.68	2.194
X2	364	11	20	16.54	2.059
X3	364	10	20	16.56	2.473
X4	364	6	20	17.26	1.963
Y	364	14	20	18.17	1.265
Valid N (listwise)	364				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai minimum yang terletak pada variabel X_1 yaitu 11, dan nilai maximum 20, sedangkan nilai mean yaitu 16,68 dan nilai Std. Deviation 2,194. Pada variabel X_2 nilai minimum yaitu 11, nilai maximum 20, nilai mean yaitu 16.54 dan nilai Std. Deviation 2,059. Pada variabel X_3 nilai minimum yaitu 10, nilai maximum 20, nilai mean yaitu 16,56 dan nilai Std. Deviation 2,473. Pada variabel X_4 nilai minimum yaitu 6, nilai maximum 20, nilai mean yaitu 17,26 dan nilai Std. Deviation 1,963. Dan pada variabel Y nilai minimum yaitu 14, nilai maximum 20, nilai mean yaitu 18.17 dan nilai Std. Deviation 1,265.

4. Uji Normalitas

Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		364
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16395148
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.023
	Negative	-.038
Test Statistic		.038
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: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.8 di atas menunjukkan nilai *kolmogrov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 yang mengindikasikan bahwa berdistribusi normal karena tingkat signifikansinya (*asyp. Sig. 2-tailed*) sebesar $0,200 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *variance inflation factor* (*vif*) < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,01$.

Tabel IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.988	1.012

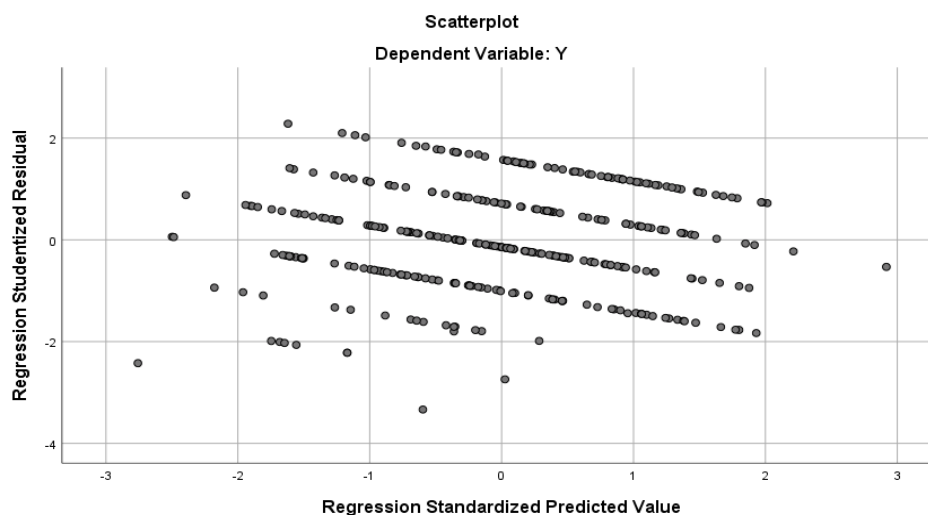
	X2	.909	1.100
	X3	.906	1.104
	X4	.995	1.005
a. Dependent Variable: Y			

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.9 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk X1 sebesar $1,012 < 10$, dan nilai tolerance pada variabel X1 yaitu $0,988 > 0,01$ pada variabel X2 sebesar $1,100 < 10$, dan nilai tolerance pada variabel X2 yaitu $0,909 > 0,01$ pada variabel X3 sebesar $1,104 < 10$, dan nilai tolerance pada variabel X3 yaitu $0,906 > 0,01$, pada variabel X4 sebesar $1,005 < 10$, dan nilai tolerance pada variabel X4 yaitu $0,995 > 0,01$ Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hasil uji tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Gambar IV.2 Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada gambar IV.2 diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.722	.965		14.224	.000
	X1	.166	.028	.288	5.901	.000
	X2	.163	.031	.265	5.202	.000
	X3	-.076	.026	-.148	-2.906	.604
	X4	.014	.031	.021	.439	.661

a. Dependent Variable: Y

sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji parsial diatas, dapat dilihat pengaruh variabel X1, X2, X3 dan X4 dimana nilai tabel yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $364 - 4 - 1 = 359$ sebesar 1,967 yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} X1 = 5,901 > t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Keamanan memiliki nilai $sig. < 0,05$ ($0,00 < 0,05$) maka H_{a1} diterima dan H_{O1} ditolak artinya secara parsial Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 2) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} X2 = 5,202 > t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kemudahan

memiliki nilai $\text{sig.} < 0,05$ ($0,00 < 0,05$) maka H_{a2} diterima dan H_{O2} ditolak artinya secara parsial Kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

- 3) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} X3 = -2,906 < t_{\text{tabel}} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kredibilitas memiliki nilai $\text{sig.} > 0,05$ ($0,604 > 0,05$) maka H_{a3} ditolak dan H_{O3} diterima artinya secara parsial Kredibilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 4) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} X4 = 0,439 < t_{\text{tabel}} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kecepatan memiliki nilai $\text{sig.} > 0,05$ ($0,661 > 0,05$) maka H_{a4} ditolak dan H_{O4} diterima artinya secara parsial Kecepatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.991	4	22.248	16.241	.000 ^b
	Residual	491.786	359	1.370		
	Total	580.777	363			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.11 diatas diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 16,241 sedangkan F_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $364 - 4 - 1 = 359$ yaitu sebesar 2,40 dimana $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($16,241 > 2,40$). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig. $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$) maka H_{a5}

diterima dan H_{05} ditolak artinya Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel IV.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.722	.965		14.224	.000
	X1	.166	.028	.288	5.901	.000
	X2	.163	.031	.265	5.202	.000
	X3	-.076	.026	-.148	-2.906	.604
	X4	.014	.031	.021	.439	.661

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari data uji hasil regresi linear berganda diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

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

$$KN = 13,722 + 0,166KA + 0,163KM - 0,076KR + 0,014 KC + 0,965$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 13,722 artinya jika variabel Keamanan (KA), Kemudahan (KM), Kredibilitas (KR) dan Kecepatan (KC) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) nilainya 13,722.
- Koefisien Keamanan (KA) sebesar 0,166 artinya apabila variabel Keamanan ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) naik sebesar 16,6%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Keamanan dengan Kepuasan Nasabah (KN).

- c. Koefisien Kemudahan (KM) sebesar 0,163 artinya apabila variabel Kemudahan ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) naik sebesar 16,3%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kemudahan dengan Kepuasan Nasabah (KN).
- d. Koefisien Kredibilitas (KR) sebesar -0,076 artinya apabila variabel Kredibilitas ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) turun sebesar 7,6%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara Kredibilitas dengan Kepuasan Nasabah (KN).
- e. Koefisien Kecepatan (KC) sebesar 0,014 artinya apabila variabel Kecepatan ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) naik sebesar 1,4%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kecepatan dengan Kepuasan Nasabah (KN).

8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.553	.444	2.170
a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai R^2 sebesar 0,553 artinya Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan mampu mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 55,3% sedangkan sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

C. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan)” dengan jumlah responden 364. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan mampu mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 55,3% sedangkan sisanya 44,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Keamanan penggunaan dalam aplikasi dapat membuat nasabah merasa puas sehingga nasabah akan nyaman melakukan transaksi menggunakan *Mobile Banking* dan tidak perlu khawatir dengan data pengguna yang disimpan. Data pribadi pengguna sangat diperlukan untuk melakukan berbagai macam transaksi baik secara *online* atau *offline*. Maka dari itu, untuk menunjang keamanan data pengguna pada *Mobile Banking*, perusahaan harus dapat menjamin proteksi data yang kuat agar dapat menjamin data pengguna agar tidak digunakan oleh pihak yang tidak berwenang.

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa t_{hitung} $X_1 = 5,901 > t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Keamanan memiliki nilai sig. $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$) maka H_{a1} diterima dan H_{O1} ditolak artinya secara parsial Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Chusnah Khairunnisa Tri Indrianan yang menyatakan bahwa koefisien keamanan adalah variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan untuk mengakses system layanan seara online melalui media *m-banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Semakin mudah nasabah dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap nasabah pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap nasabah. Kemudahan penggunaan dalam aplikasi dapat membuat nasabah merasa puas sehingga nasabah akan mampu beradaptasi dengan aplikasi *Mobile Banking* sehingga dengan kemudahan yang diberikan maka nasabah tidak akan kesulitan dan membutuhkan banyak usaha dalam menggunakannya.

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa $t_{hitung} X^2 = 5,202 > t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kemudahan memiliki nilai sig.< 0,05 (0,00<0,05) maka H_{a2} diterima dan H_{O2} ditolak artinya secara parsial Kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Amatun Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Pengaruh Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-banking* nya.

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa t_{hitung} $X_3 = -2,906 < t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kredibilitas memiliki nilai sig. $> 0,05$ ($0,604 > 0,05$) maka H_{a3} ditolak dan H_{03} diterima artinya secara parsial Kredibilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini bertentangan dengan penelitian oleh Melfi Adela yang menyatakan bahwa Kredibilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

4. Pengaruh Kecepatan terhadap Kepuasan Nasabah

Nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa t_{hitung} $X_4 = 0,439 < t_{tabel} = 1,967$. Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel

Kecepatan memiliki nilai sig. > 0,05 ($0,661 > 0,05$) maka H_{a4} ditolak dan H_{O4} diterima artinya secara parsial Kecepatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurdin,dkk yang menyatakan bahwa kecepatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

5. Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji Secara simultan dalam penelitian ini diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 16,241 sedangkan F_{tabel} diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ atau $364-4-1=359$ yaitu sebesar 2,40 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,241 > 2,40$). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig. < 0,05 ($0,00 < 0,05$) maka H_{a5} diterima dan H_{O5} ditolak artinya Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil uji yang didapat dari uji regresi linear berganda ditunjukkan dengan nilai koefisien Keamanan, Kemudahan, Kecepatan regresinya yang bernilai positif dan koefisien Kredibilitas bernilai negatif, selanjutnya hasil pengujian determinasi dapat diketahui dari tabel R square dengan hasil yang diperoleh adalah 0,553 dengan persentase sebesar 55,3%. Hal ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh Keamanan dan Kemudahan merupakan

suatu elemen yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidimpuan.

D. Keterbatasan Penelitian

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti tentang Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan sebagai variabel X.
2. Objek yang digunakan untuk dianalisis sebagai sampel hanya 364 orang.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian hanya berasal dari kalangan mahasiswa FEBI UINSYAHADA Padangsidimpuan.
4. Teknik pengumpulan data yang diukur hanya menggunakan kuesioner.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai judul “Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan)” dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Secara parsial Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.
2. Secara parsial Kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.
3. Secara parsial Kredibilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.
4. Secara parsial Kecepatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.
5. Secara simultan Keamanan, Kemudahan, Kredibilitas dan Kecepatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.

B. Implikasi

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang telah diuraikan menyatakan bahwa variabel keamanan dan kemudahan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, pihak bank diuntungkan karena semakin banyak nasabah mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit

yang diterima. Bagi pihak bank keamanan dan kemudahan pada Bank BSI KCP Padangsidempuan dapat dijadikan manajemen sebagai bahan evaluasi pelayanan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih bisa dikembangkan dari segi cakupan wilayah. Diharapkan mampu memperluas dan mengembangkan penelitian sehingga hasilnya dapat digeneralisir lebih luas.
2. Diharapkan para mahasiswa UINSYAHADA Padangsidempuan untuk mulai memanfaatkan teknologi dalam kegiatan proses transaksi.
3. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode dan alat uji yang lebih lengkap dan akurat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
4. Penelitian ini bisa digunakan sebagai evaluasi bagi pihak Bank agar dapat meningkatkan upaya kedepan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Padangsidempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Al-Amin Siregar. "Pengaruh Keterbatasan Automatic Teller Machine (ATM) Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan." *Skripsi.UIN Syahada Padangsidimpuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2022.
- Alex Hernandez & Felix David. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari." *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi & Komunikasi* Volume 1 No 1 (2020).
- Alice Mueni Mwendwa. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Terpilih diTrans-Nzoia"." *Jurnal Internasional Penelitian Terbaru Dalam Ekonomi Dan Manajemen Perdagangan (IJRRCEM)* Volume 3 No 4 (2024).
- Amantum Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)." *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* Volume 1 No 5 (2020).
- "Anita Maya Sari , Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Wawancara, Padangsidimpuan 25 Februari 2024.,".
- Badi'u Rajab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatillah, 2018.
- Banar Suryo Wicaksono,dkk. "Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)." *Jurnal*, 2015.
- Citra Mardiani Siregar. "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)." *Skripsi.UIN Syahada Padangsidimpuan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2022.
- Daryanto & Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Debi Triyanti,dkk. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 2 No. 1 (February 2020).
- Donni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Fauziah. *Peranan Informasi Dalam Bisnis Reengineering*. Bandung: CV Muara Indah, 2010.

Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Tasikmalaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 11 No 1 (2020).

"<https://www.bankbsi.co.id/new-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82> (25 April 2021),"

Imam Ghozali. *Aplikasi Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.

Imam Sugih Rahayu. "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)." *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* Volume 5 No 2 (2015).

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2015.

Kompasiana. "Pentingnya Etika Dalam Pelayanan (Dilihat Dari: <http://ekonomi.kompasiana.com/merketing/2013/05/28/pentingnya-etika-dalam-pelayanan-562443.html> 5 Januari 2020)."

Marlina, E. R., & Nasution, R.I. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Volume 4 No 3 (2017).

Maryanto Supriyono. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Nugraha Setiawan. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dn Tabel Krejcie & Morgan : Telaah Konsep Dan Aplikasinya*.

am, Wawanara, Padangsidimpuan 18 Jauari 2024.,."

Pangulu Perkasa Sakti. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan." *Skripsi. UIN Syahada Padangsidimpuan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2023.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*,.

- “Putri Annisa, Mahaiswa Fakultas Tarbiah Dan Ilmu Keguruan, Wawancara, Padangsidimpunan 08 Juli 2024.”.
- Saputra, A. N. & Hendrawaty, S. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi.” *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen* Volume 17 No 2 (2017).
- Sarimuda. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel I Ntervening.” *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* Volume 1 No.11 (2022).
- Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kbijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Sri Rahmayanti, dan Fidia Ilham. “Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekan Baru.” *Jurnal Akutansi Dan Ekonomi* Vol. 13 No.1 (2023).
- “Sri Wahyuni, Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komuikasi, Wawancara, Padangsidimpunan 08 Juli 2024.”.
- Suaiban. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi UIN Syahada Padangsidimpunan.” *Skripsi.UIN Syahada Padangsidimpunan.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*.,
- Sumardi Suryabrata. *Metodologi Pelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Tjiptono. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- Tony Wijaya. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009.
- Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2015.
- Zakaria Harahap. “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumuluh.” *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* Volume 6 No 1 (Agustus 2020).

Keamanan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	4	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	3	4	14
4	4	5	4	17
4	4	3	3	14
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18

5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	4	4	5	17
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
3	4	4	4	15
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20

4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	3	3	4	14
3	4	4	4	15
3	3	4	4	14
5	5	4	4	18
4	5	4	5	18
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	3	4	5	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
4	5	4	4	17

3	4	4	4	15
5	5	4	5	19
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	4	3	5	17
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	4	3	4	15
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
3	3	4	4	14
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	3	4	3	14
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	5	3	3	16
5	5	5	5	20
4	5	4	3	16
5	5	3	5	18
5	4	3	5	17
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
3	4	4	4	15
3	5	5	5	18
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	4	5	5	19
4	4	3	3	14
4	5	5	5	19
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	4	2	12
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16

3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
3	4	3	4	14
4	4	5	4	17
4	4	3	3	14
3	4	4	3	14
3	4	3	4	14
5	4	5	2	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
3	4	4	3	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	2	3	4	12
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	2	5	17
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	4	2	12
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	2	2	12
2	4	4	4	14
3	2	3	3	11
5	4	5	2	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
3	4	4	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
3	4	4	3	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16

3	2	3	4	12
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
3	4	3	4	14
4	4	5	4	17
4	4	2	2	12
2	4	4	4	14
3	2	3	3	11
5	5	2	5	17
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
5	4	5	4	18
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
3	4	3	4	14
4	4	5	4	17
4	4	3	3	14
3	4	4	3	14
3	4	3	4	14
5	4	5	2	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19

5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	4	5	5	19
5	5	5	4	19
4	3	3	2	12
5	5	5	4	19
5	3	3	3	14
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	4	4	3	16
5	4	5	4	18
4	3	4	4	15
5	3	3	4	15
5	5	4	3	17
5	5	4	3	17
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	3	5	3	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	5	5	5	19
4	3	4	3	14
4	5	5	3	17
5	4	5	5	19
4	4	5	5	18
5	5	4	3	17
4	3	4	4	15
5	3	4	5	17
4	4	5	4	17
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	3	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	4	4	3	16
4	5	4	5	18
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	4	3	4	16

5	3	3	3	14
4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
4	5	5	4	18
5	2	4	4	15
5	2	2	2	11
5	2	4	2	13
5	2	2	2	11
4	2	5	3	14
3	4	4	4	15
4	3	3	3	13
5	2	4	4	15
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	3	4	4	16
4	4	3	4	15
5	1	3	3	12
5	4	5	4	18
3	3	3	4	13
5	4	4	4	17
3	3	4	4	14
5	4	4	3	16
5	2	4	4	15
5	5	5	5	20
5	3	3	4	15
5	3	4	4	16
3	3	4	4	14
4	3	4	3	14
4	5	5	4	18
5	4	3	4	16
5	3	3	3	14
4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16

Kemudahan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
2	5	5	4	16
3	4	3	4	14
5	4	4	4	17
4	2	2	4	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	3	4	15
4	3	3	3	13
3	3	3	4	13
5	5	4	5	19
4	3	3	4	14
5	4	4	4	17
3	3	3	4	13
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
5	4	4	2	15
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
3	3	3	3	12
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17

4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
2	5	5	4	16
3	4	3	4	14
5	4	4	4	17
4	2	2	4	12
4	4	3	3	14
5	4	4	2	15
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
3	3	3	3	12
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
3	3	3	3	12
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
5	5	4	5	19
4	3	3	4	14
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	2	2	4	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	3	4	15
4	3	3	3	13

3	3	3	4	13
5	5	4	5	19
4	3	3	4	14
5	4	4	4	17
3	3	3	4	13
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
5	4	4	2	15
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	3	5	16
4	4	3	4	15
4	4	5	5	18
2	4	4	4	14
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	5	5	4	17
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
3	3	4	3	13
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17

4	3	5	4	16
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	5	5	4	17
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
4	4	3	4	15
4	4	5	5	18
2	4	4	4	14
3	3	3	3	12
4	5	4	4	17
4	3	5	4	16
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18

2	4	4	4	14
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	5	5	4	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	3	4	3	13
4	4	5	5	18
4	3	3	4	14
4	4	4	5	17
3	3	4	3	13
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	5	4	16
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	2	3	4	12
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	2	2	12
2	4	4	4	14
3	2	3	3	11
5	5	2	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	3	5	17

5	4	4	5	18
5	3	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
3	3	4	4	14
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
4	4	5	5	18
5	4	5	5	19
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
4	3	4	4	15
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20

4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
5	3	4	5	17
5	4	4	5	18
5	3	3	5	16
4	3	3	4	14
4	5	4	5	18
4	4	5	5	18
5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	5	5	18
5	5	4	5	19
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19

5	5	4	4	18
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
4	5	4	5	18
3	4	5	4	16
4	4	4	5	17
5	5	4	5	19
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	3	3	4	14
4	4	3	4	15
4	5	3	5	17
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	3	3	14
4	3	5	4	16

4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
4	5	4	5	18
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
4	5	5	4	18
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
4	4	3	4	15
4	4	5	4	17
4	4	4	5	17
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	3	4	15
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15

5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	3	2	4	13
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	3	3	4	14
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16

Kredibilitas (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
5	5	4	5	19
4	5	3	4	16
3	3	3	2	11
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
3	5	5	3	16
4	3	3	4	14
4	2	3	3	12
4	2	4	4	14
2	3	3	2	10
5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	3	4	14
4	3	3	2	12
3	3	4	3	13
4	5	4	5	18
4	4	3	4	15
5	4	4	2	15
4	4	5	2	15
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
5	4	5	3	17
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
4	3	4	2	13
4	3	3	3	13
5	5	4	5	19
4	5	3	4	16
3	3	3	2	11
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18

5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	5	5	3	16
4	3	3	4	14
4	2	3	3	12
4	2	4	4	14
2	3	3	2	10
5	4	5	3	17
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
4	3	4	2	13
4	3	3	3	13
3	4	4	3	14
4	3	4	2	13
4	3	3	3	13
5	5	4	5	19
4	5	3	4	16
3	3	3	2	11
5	5	4	5	19
4	5	3	4	16
3	3	4	3	13
4	5	4	5	18
4	4	3	4	15
5	4	4	2	15
4	2	3	3	12
4	2	4	4	14
2	3	3	2	10
5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17
4	3	3	4	14
4	3	3	2	12

3	3	4	3	13
4	5	4	5	18
4	4	3	4	15
5	4	4	2	15
4	4	5	2	15
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
5	4	5	3	17
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
4	3	4	2	13
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	3	5	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	3	4	2	13
4	3	3	4	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	2	3	3	11
5	5	4	4	18
2	5	5	5	17
3	3	3	4	13
5	5	3	4	17
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19

4	5	4	5	18
5	5	5	4	19
3	3	3	4	13
4	4	3	5	16
3	5	3	4	15
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	5	4	3	16
4	4	3	3	14
4	5	4	5	18
5	4	3	4	16
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
3	5	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
3	2	3	3	11
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
4	5	3	4	16
4	4	4	4	16
4	5	3	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
3	2	3	4	12
5	5	4	5	19
4	4	3	3	14
4	4	5	4	17
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
5	5	3	3	16

5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	5	3	5	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
3	4	2	5	14
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
2	3	2	4	11
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
3	4	5	5	17
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
3	4	2	3	12
5	4	5	4	18
4	5	4	5	18
3	4	3	5	15
4	5	4	3	16
5	4	4	3	16

4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
4	4	2	3	13
4	4	2	4	14
4	5	3	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
3	5	3	3	14
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	3	3	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	2	3	4	13
4	4	5	5	18
4	4	3	5	16
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
5	5	4	3	17
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

4	4	5	4	17
4	4	5	5	18
4	5	4	4	17
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
4	4	4	3	15
5	4	5	5	19
3	5	5	3	16
4	4	3	3	14
5	5	5	4	19
3	4	3	3	13
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
3	5	4	3	15
4	5	4	4	17
3	4	4	4	15
5	4	5	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
2	4	4	3	13
4	4	5	3	16
3	5	5	5	18
5	4	5	5	19
3	5	3	3	14
5	5	4	3	17
4	5	5	4	18
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
4	5	4	4	17
5	4	5	5	19

5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
5	4	5	5	19
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
4	5	5	3	17
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17
5	4	5	5	19
5	4	3	4	16
4	5	4	5	18
3	5	4	3	15
4	5	4	5	18
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
5	5	5	4	19
4	5	5	5	19
4	5	4	3	16
5	4	5	3	17
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
3	3	3	5	14
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	3	17
3	2	4	3	12
5	4	5	5	19

3	3	5	4	15
3	3	3	3	12
5	4	5	3	17
3	3	3	3	12
5	4	5	3	17
5	5	5	3	18
5	5	5	3	18
5	5	5	3	18
5	5	5	3	18
4	3	3	3	13
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
4	4	5	3	16
5	5	5	3	18
4	3	4	3	14
5	4	5	3	17
4	4	5	3	16
3	4	5	3	15
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	3	5	3	15
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
5	4	5	4	18
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
3	3	4	5	15
5	5	5	3	18
4	5	5	3	17
5	5	5	3	18
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
5	3	4	3	15
5	5	5	4	19
4	5	5	3	17

4	3	4	5	16
5	5	5	3	18
4	4	4	4	16
5	5	4	3	17
4	3	4	4	15
5	3	5	4	17
5	5	4	3	17
5	5	5	3	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
3	5	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	3	4	16
5	5	5	5	20
4	5	3	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
3	3	3	2	11
5	4	4	5	18
4	5	4	5	18
5	4	5	3	17
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	5	3	5	18
5	5	4	5	19

Kecepatan (X4)

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
1	1	2	2	6
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
3	3	4	3	13
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
5	4	4	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18

5	4	5	3	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
5	4	5	5	19
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	3	4	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20

5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	3	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
3	5	5	5	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
1	5	2	1	9
4	3	4	4	15
3	3	4	4	14
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	5	5	4	19
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18

4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	4	3	3	15
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
5	1	3	1	10
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	5	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17

4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	3	5	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	3	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	1	2	5	10
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17

5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	4	5	5	19

4	4	4	1	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	4	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	4	5	17
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
2	2	4	4	12
2	4	4	4	14

4	5	4	4	17
4	4	5	5	18
4	5	5	4	18
4	4	3	4	15
4	5	4	4	17
5	5	3	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	5	5	5	19
5	4	4	5	18
5	4	5	5	19
4	3	5	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	5	3	16
4	4	3	3	14
3	4	4	3	14

Kepuasan Nasabah

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	3	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	5	4	3	16
5	4	4	5	18
5	5	5	3	18
4	5	4	5	18
5	5	4	3	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	2	14
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	3	16
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	3	16
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	3	16
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	5	18
5	5	5	4	19

4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
3	5	4	5	17
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
4	5	4	5	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
4	5	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
4	5	3	5	17

4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	5	2	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	3	4	17
5	5	5	4	19
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19

4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	3	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	3	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	3	5	18
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	5	3	3	15
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	3	18
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	3	5	18
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17

5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	5	18
4	5	5	4	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	3	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	5	4	5	18

5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	5	4	3	16
5	5	5	5	20
5	5	5	3	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20

4	5	5	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
4	5	5	4	18
4	5	4	3	16
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19

4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	5	3	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	3	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
5	5	4	3	17
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	5	3	4	16
5	5	4	4	18
4	5	4	3	16
5	5	4	5	19
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19

5	5	5	5	20
4	5	5	3	17
5	5	4	3	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	5	18
5	5	4	3	17
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17

5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	4	3	17
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
4	4	4	3	15
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	4	4	3	16
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	3	17
5	5	4	3	17
5	5	4	5	19
5	5	3	4	17

Keamanan Sistem Mobile Banking (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,663	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X1.2	0,785		Valid
X1.3	0,743		Valid
X1.4	0,777		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Kemudahan Pengguna Layanan (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,712	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X2.2	0,784		Valid
X2.3	0,754		Valid
X2.4	0,747		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Kredibilitas (X₃)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,751	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X3.2	0,774		Valid
X3.3	0,746		Valid
X3.4	0,740		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Kecepatan (X₄)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X4.1	0,788	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
X4.2	0,808		Valid
X4.3	0,794		Valid
X4.4	0,773		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,602	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 364 - 2 = 362$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,067$	Valid
Y.2	0,411		Valid
Y.3	0,725		Valid
Y.4	0,744		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,729	Reliabel
X2	0,739	Reliabel
X4	0,742	Reliabel
Y	0,800	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	364	11	20	16.68	2.194
X2	364	11	20	16.54	2.059
X3	364	10	20	16.56	2.473
X4	364	6	20	17.26	1.963
Y	364	14	20	18.17	1.265
Valid N (listwise)	364				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		364
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16395148
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.023
	Negative	-.038
Test Statistic		.038
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: Data diolah dengan SPSS Versi 23

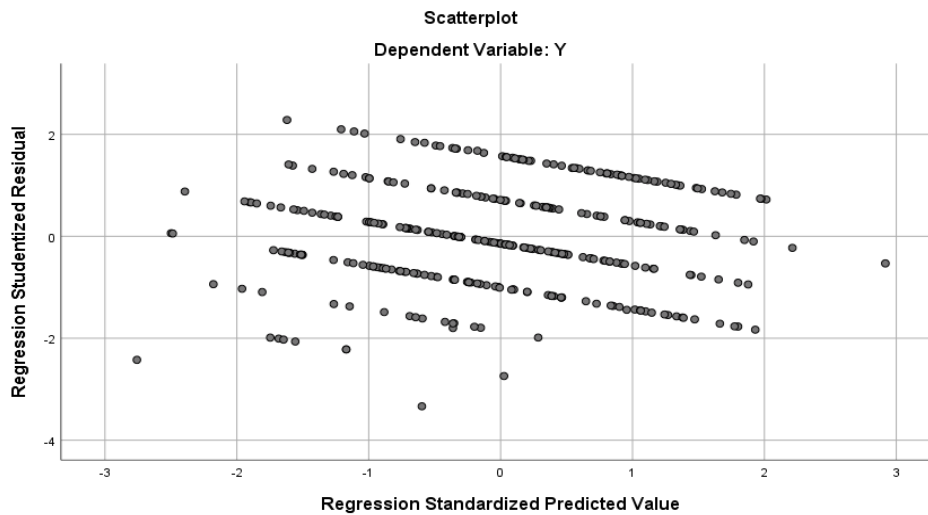
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.988	1.012
	X2	.909	1.100
	X3	.906	1.104
	X4	.995	1.005

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Uji Heterokedastisitas



Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.722	.965		14.224	.000
	X1	.166	.028	.288	5.901	.000
	X2	.163	.031	.265	5.202	.000
	X3	-.076	.026	-.148	-2.906	.604
	X4	.014	.031	.021	.439	.661

a. Dependent Variable: Y

sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.991	4	22.248	16.241	.000 ^b
	Residual	491.786	359	1.370		
	Total	580.777	363			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.722	.965		14.224	.000
	X1	.166	.028	.288	5.901	.000
	X2	.163	.031	.265	5.202	.000
	X3	-.076	.026	-.148	-2.906	.604
	X4	.014	.031	.021	.439	.661
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.553	.444	2.170
a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

DOKUMENTASI













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

Nomor : 1825/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/09/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

06 September 2024

Yth; Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan.
Di Padangsidempuan

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

Nama : Nur Hanifah Lubis
NIM : 1940100256
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan



Abdul Mawati, M.Si
1979052006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA ;
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor: 2291 /Un.28/B/ HM.02/09/2024

Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dengan ini memberikan izin kepada:

Nama : Nur Hanifah Lubis
NIM : 1940100256
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk mengumpulkan data dan informasi dalam menyelesaikan Skripsi dengan judul "**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidempuan**".

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidempuan, 26 September 2024



Kepala Biro UAPK

S. Ag, M.AP

197404042001121001