



**DETERMINAN KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS DI KECAMATAN BATANG LUBU SUTAM KABUPATEN PADANG LAWAS)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**ALFY SYAHRIN NASUTION  
NIM. 17 401 00161**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH  
ALI HASAN AHMAD ADDARRY  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**



**DETERMINAN KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
(STUDI KASUS DI KECAMATAN BATANG LUBU SUTAM KABUPATEN  
PADANG LAWAS)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi(S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**ALFY SYAHRIN NASUTION  
NIM. 17 401 00161**

**PEMBIMBING I**

**Mulrahmad Isa, ST., M.M  
NIP. 19800605 201101 1 003**

**PEMBIMBING II**

**Arti Damisa, S.H.I., M.E.I  
NIDN. 2020128902**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Situtangkot Padangsidempuan 22733  
Telepon (0634) faximili (0634) 24022

---

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. Alfy Syahrin Nasution  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Desember 2022  
Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Islam  
Negeri 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. Alfy Syahrin Nasution yang berjudul “**Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)**”. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

Muhammad Isa, ST., M.M  
NIP. 19800605 201101 1 003

**PEMBIMBING II**

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I  
NIDN. 2020128902

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

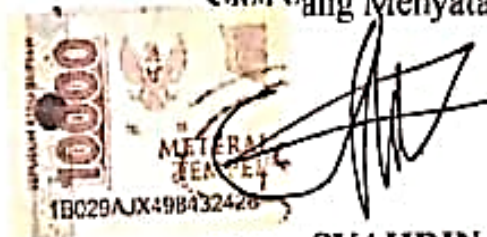
Nama : Alfy Syahrin Nasution  
NIM : 17 401 00161  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan  
*Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang  
Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)**

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

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

Padangsidempuan, Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



**ALFY SYAHRIN NASUTION**  
**NIM. 17 401 00161**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

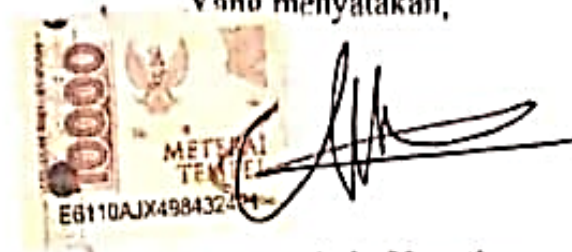
Nama : Alfy Syahrin Nasution  
NIM : 17 401 00161  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas).**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : Desember 2022  
Saya menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METSERAI TEMPEL' and 'E6110AJX4984324'. The signature is fluid and extends across the width of the note.

**Alfy Syahrin Nasution**  
**NIM. 17 401 00161**



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

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : ALFY SYAIRIN NASUTION  
**NIM** : 17 401 00161  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Determinan Kepuasan Masyarakat Menggunakan  
Mobile Banking (Studi Kasus Di Kecamatan Batang  
Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)

**Ketua**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M. Si.**  
NIP. 197905252006041004

**Sekretaris**

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 198905052019032008

**Anggota**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M. Si.**  
NIP. 197905252006041004

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 198905052019032008

**Windari, S.E., M.A.**  
NIP. 198305102015032003

**Arti Damisa, S.H.I., M.E.I**  
NIDN. 2020128902

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Senin/ 3 Januari 2022  
**Pukul** : 14.00 WIB s/d 16.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/63,25(C)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN  
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

### PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI  
KASUS DI KECAMATAN BATANG LUBU SUTAM  
KABUPATEN PADANG LAWAS)**

**NAMA : ALFY SYAIRIN NASUTION  
NIM : 17 401 00161  
TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023  
IPK : 2,92  
PREDIKAT : MEMUASKAN**

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

Padangsidimpuan, 3 Maret 2023



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

## ABSTRAK

**Nama** : Alfy Syahrin Nasution  
**Nim** : 1740100161  
**Judul** : “**Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)**”

Pada zaman seperti sekarang ini, perkembangan teknologi semakin meningkat. Teknologi hadir dengan tujuan untuk mempermudah kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan teknologi mempercepat segala bentuk transaksi dengan lebih efisien, efektif bahkan tanpa batas. Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk electronic banking atau dikenal dengan sebutan e-banking. E-banking dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat dari produk yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan. Adanya berbagai kemudahan layanan yang diberikan bank, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan bank terutama pada aplikasi layanan *mobile banking*, karena pada dasarnya *layanan mobile banking* ini diberikan pihak bank ke nasabah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket dengan jumlah sampel 45 nasabah dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dilihat dari uji (R Square). Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah memilih menggunakan mobile banking. Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking. Dilihat dengan uji F kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** **Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Persepsi Kemanfaatan**



## KATA PENGANTAR



*Assalamamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “**Determinan kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking* ( Studi kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas**” Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M. A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan

- Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M. Si., wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn, M. Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan ibu Dra. Hj. Replita, M. Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
  3. Ibu Delima Sari Lubis, M. Si., Ketua Prodi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., Sekretaris Program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
  4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., pembimbing I dan Ibu Sarmiana Batubara, M.A., pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
  5. Bapak Yusri Fahmi M. Hum., Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Goloman Nasution Dan Ibunda Misra.
8. Terkhusus Untuk Tabagsel Tempoe Doloe yang menemani akhir belakangan ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Padangsidempuan, Desember 2022  
Peneliti,

**Alfy Syahrin Nasution**  
**NIM. 17 401 00161**

## 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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
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	s (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

## B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	dommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah

.....و	dommah dan wau	ū	u dan gari atas
--------	----------------	---	--------------------

### C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

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

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

### D. *Syaddah (Tasydid)*

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

### E. Kata Sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan 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*, mau pun *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 harkat 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

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI IAIN PADANGSIDIMPUAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Defenisi Operasional Variabel .....	5
E. Rumusan Masalah .....	6
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Kegunaan Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Kepuasan .....	11
2. Kepuasan Nasabah .....	13
3. Aspek Pelayanan di Perbankan .....	13
4. Mobile Baking.....	20
5. Kemudahan Penggunaan .....	24
6. Persepsi Kemanfaatan .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Pikir .....	30
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>33</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kecamatan Batang Lubu Sutam .....	46
B. Karakteristik Responden .....	46
C. Analisis Deskriptif .....	48
D. Uji Instrumen .....	49
E. Uji Asumsi Dasar .....	52
F. Uji Asumsi Klasik .....	55
G. Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
G. Uji Hipotesis.....	59
I. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
J. Keterbatasan Penelitian .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Defenisi Operasional Variabel .....	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel III. 1	Pengukuran Skala Ordinal .....	39
Tabel IV. 1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel IV. 2	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	53
Tabel IV. 3	Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( $X^1$ ) .....	54
Tabel IV. 4	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan ( $X^2$ ).....	55
Tabel IV. 5	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y) .....	56
Tabel IV. 6	Hasil Uji Realibilitas Kemudahan Penggunaan ( $X^1$ ) .....	57
Tabel IV. 7	Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kemanfaatan ( $X^2$ ).....	58
Tabel IV. 8	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel IV. 9	Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel IV. 10	Hasil Uji Linearitas Kemudahan Penggunaan ( $X^1$ ).....	60
Tabel IV. 11	Hasil Uji Linearitas Persepsi Kemanfaatan ( $X^2$ ) .....	61
Tabel IV. 12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel IV. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel IV. 14	Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel IV. 15	Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	65
Tabel IV. 16	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel IV. 17	Hasil Uji Analisis Signifikansi Parsial (Uji t) .....	68
Tabel IV. 18	Hasil Uji Analisis Signifikasi Simultan (Uji F) .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar II. 1 Kerangka Pikir      34**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman seperti sekarang ini, perkembangan teknologi semakin meningkat. Teknologi hadir dengan tujuan untuk mempermudah kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan teknologi mempercepat segala bentuk transaksi dengan lebih efisien, efektif bahkan tanpa batas. Akses teknologi yang lebih mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah dan murah membuat setiap individu maupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing.

Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk electronic banking atau dikenal dengan sebutan e-banking. E-banking dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web.<sup>1</sup>

Layanan e-banking yang biasa disediakan oleh bank antara lain: internet banking, call banking, sms banking, ATM (*Automatic Teller Machine*), dan *mobile banking*. Layanan-layanan tersebut memberikan banyak kemudahan baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank. Penggunaan mobile banking

---

<sup>1</sup> Ari Kristin Prasetyoningrum, *Risiko Bank Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), hlm. 45.

memberikan keuntungan bagi nasabah terutama mahasiswa dan pihak bank. Bagi nasabah, mobile banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan. Sedangkan keuntungan bagi bank adalah mobile banking dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM.

Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi. Melalui handphone, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti informasi saldo, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan lain sebagainya. Dengan menggunakan *mobile banking* ini, nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM untuk mengecek saldo, transfer, membayar listrik air atau bahkan pembayaran SPP kuliah bagi mahasiswa. Karena setiap orang atau individu yang memiliki Gadget dapat memanfaatkan fasilitas ini hanya dengan menggunakan data internet untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah. Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya fasilitas layanan mobile banking nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien. Namun, selain efektivitas dan banyaknya manfaat yang dapat dirasakan tersebut, fasilitas layanan ini juga tidak terlepas dari risiko yang dapat merugikan nasabah.<sup>2</sup>

Berdasarkan prinsip syariah pada *mobile banking*, akad *perjanjian mobile banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad. Produk perbankan dalam hal ini *mobile banking*, menggunakan akad wakalah disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya. Dalam

---

<sup>2</sup> Bambang Rianto Rustam, Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia, (Jakarta: Salemba empat, 2013), hlm. 67.

hal ini bank bertindak sebagai wakil dari nasabah dan bank bertindak sebagai wakil dari provider dalam melakukan suatu pekerjaan, kemudian bank mendapatkan fee atas pekerjaan yang dilakukan tersebut. Dalam proses pengambilan fee, MUI mensyaratkan pengambilan fee tidak memberatkan nasabah, dan pada bank syariah pengambilan fee berdasarkan dengan perhitungan nominal dari keseluruhan pembiayaan.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat dari produk yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan.<sup>3</sup> Adanya berbagai kemudahan layanan yang diberikan bank, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan bank terutama pada aplikasi layanan *mobile banking*, karena pada dasarnya *layanan mobile banking* ini diberikan pihak bank ke nasabah dalah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Seorang nasabah akan merasa puas menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut mampu memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu alat atau teknologi akan bebas dari usaha.<sup>4</sup> Kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* yang diberikan oleh pihak bank akan mudah dimengerti dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking*.

---

<sup>3</sup> Muhammad Fahmi Dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industry Asuransi Jiwa* (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), hlm.36.

<sup>4</sup> Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 115.

Layanan *mobile banking* saat ini juga cukup populer khususnya bagi mahasiswa yang berada di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas. Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang biasanya harus dilakukan dengan mendatangi bank dan mengantre cukup panjang, saat ini mulai berpindah ke pembayaran dengan sistem daring yaitu melalui layanan *mobile banking* yang tentunya sangat membantu mempermudah mahasiswa maupun karyawan bank sendiri serta lebih menghemat banyak waktu dan tenaga. Namun, sampai saat ini sebagian besar mahasiswa masih belum menggunakan layanan *mobile banking* sebagai alternatif dalam memudahkan pembayaran UKT. Hal ini terlihat dari beberapa mahasiswa yang telah peneliti survei masih banyak mahasiswa yang belum puas menggunakan *Mobile Banking* . Dari 15 orang mahasiswa asal Kecamatan Batang Lubu Sutam yang di survei hanya 4 orang yang puas menggunakan *Mobile Banking*.

Sebagian besar mahasiswa lebih memilih pembayaran melalui ATM atau dengan mengantre di bank. Selain itu, kebanyakan mahasiswa yang telah memiliki fasilitas layanan *mobile banking* namun belum memanfaatkan layanan tersebut dikarenakan beberapa hal, seperti pengoperasian sistem yang kadang terkesan rumit dan kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking*. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)”**



## B. Identifikasi Masalah

1. Mahasiswa kurang pengetahuan tentang manfaat, tujuan serta efektif nya penggunaan dari mobile banking
2. Mahasiswa tidak mengetahui risiko positif dan negatif dari penggunaan mobile banking
3. Mahasiswa kurang merasa puas terhadap penggunaan mobile banking.

## C. Batasan Masalah

Untuk membatasi peneliti dalam proses penelitian, peneliti membatasi masalah yang akan di bahas yaitu bagaimana kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaata *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupaten padang lawas.

## D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel, serta alat ukur yang bertujuan untuk mempermudah dalam penelitian.

**Tabel 1.**  
**Defenisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ )	Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah untuk dipelajari.</li> <li>2. Dapat mengatur pekerjaan.</li> <li>3. Jelas dan mudah dimengerti.</li> <li>4. Mudah menyesuaikan (<i>fleksibel</i>).</li> </ol>	ordinal

	teknologi maka akan memudahkan pekerjaannya maka dia akan menggunakan teknologi tersebut. <sup>5</sup>		
Persepsi Kemanfaatan (X <sub>2</sub> )	Persepsi kemanfaatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pendapat para nasabah terkait dengan manfaat yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> . <sup>6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan kinerja.</li> <li>2. Meningkatkan produktivitas</li> <li>3. Mampu meningkatkan efektivitas.</li> <li>4. Mampu memberikan manfaat bagi Individu.</li> </ol>	ordinal
Kepuasan (Y)	Tingkat perasaan senang yang muncul setelah membandingkan kualitas produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. <sup>7</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali.</li> <li>3. Kesiediaan merekomendasikan.</li> </ol>	ordinal

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu :

---

<sup>5</sup> Delima Sari Lubis, —Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan),| *At-Tijarah Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017): hlm. 40.

<sup>6</sup> Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, —Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran),| *Keunis Majalah Ilmiah* Vol 8 (Januari 2020): hlm. 3.

<sup>7</sup> Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018), hlm. 98.

1. Apakah kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*?
2. Apakah persepsi kemanfaatan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu sutam Kabupaten Padang Lawas dalam menggunakan *Mobile Banking*.

## **G. Kegunaan Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wadah mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa pendidikan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidempuan khususnya dalam ilmu perbankan.

### 2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada periode selanjutnya, serta menambah pengetahuan tentang peran intermediasi sosial perbankan syariah.

### 3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidempuan

Bagi pihak kampus penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran sebagai masukan yang bermanfaat dalam kajian ilmu untuk memperluas wawasan terhadap pihak-pihak yang membutuhkan, terutama dalam peran intermediasi sosial perbankan syariah.

## **H. Sistematika Penulisan**

Pada sistematika skripsi ini, peneliti membuat sistematika pembahasan menjadi 5 (lima) bab, adapun pembagian per bab dalam laporan ini yaitu:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Pembahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatarbelakangi suatu masalah untuk

diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan membahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan lembaga terkait.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis, secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan yang mengenai variable penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori yang berkaitan dengan variable penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III Metode Penelitian yang membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data, dan analisis data. Secara umum, seluruh pembahasan yang ada dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna untuk memperlancar pelaksanaan peneliti. Setelah data terkumpul, maka

langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian atas determinan Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)

BAB V, membahas tentang bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan**

###### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa konsumen merasa puas dengan suatu produk, cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut Kottler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi ataupun kesan yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan amat puas atau senang.

###### **b. Manfaat Kepuasan**

Pemahaman atas kepuasan suatu pelanggan akan memenuhi *customer expectation* dan langsung mempengaruhi kinerja penjualan. kemampuan beraksi secara cepat akan menciptakan retensi pelanggan yang lebih tinggi yang akhirnya akan menciptakan penjualan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Mengukur kepuasan bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna

akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan seperti membangun *customer relationship*, menciptakan retensi pelanggan, menghasilkan *customer referrals*, dan mudah memperoleh *customer recovery*.

*Customer relationship* akan muncul pada saat pelanggan berhubungan dengan perusahaan (periode waktu tertentu) hal ini akan menciptakan kedekatan. Retensi pelanggan merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk tetap mempertahankan pelanggan yang sudah ada, hal ini jauh lebih mudah jika dibandingkan dengan pencarian pelanggan baru. *customer recovery* dapat meningkatkan komitmen pelanggan sehingga meningkatkan loyalitas.

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Husein faktor yang mempengaruhi kepuasan ialah mutu produk dan pelayanan, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan. Kegiatan penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan).

Menurut Husein kepuasan dibagi dua macam, yaitu:

- 1) Kepuasan Fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
- 2) Kepuasan Psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.



Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan. Pertama, melalui proses yang tidak mengecewakan konsumen akan terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dan konsumen. Kedua, melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan yang lebih profesional.

## **2. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia melakukan pembelian atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.<sup>8</sup>

## **3. Aspek Pelayanan di Perbankan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan

---

<sup>8</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 32.

tidak pula berakibat pemilikan atas sesuatu dan produksinya atau tidak dapat dikaitan dengan suatu produk fisik.<sup>9</sup>

Menurut Gronroos mendefinisikan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang telah disediakan oleh pihak perusahaan yang memberikan pelayanan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan dari konsumen tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan kegiatannya melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang telah disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan.<sup>10</sup>

#### **b. Dimensi Pelayanan**

Berdasarkan uraian diatas menurut Kasmir dalam hal kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.
- 2) *Responsive*, yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank

---

<sup>9</sup> Muh Nur Eli Ibrahim, *Produk Kreatif Dan Kewirausahaan Akuntansi Dan Keuangan Lembaga* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2021), hlm. 3.

<sup>10</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 2-3.

mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa harus pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan seolah-olah mereka memiliki bank tersebut.

- 3) *Assurance*, yaitu adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang bisa dipercaya. Hal ini sangat penting agar nasabah yakin bahwa transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.
- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggan. Dengan hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan secara khusus guna untuk meningkatkan kemampuannya.
- 5) *Emphaty*, yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.<sup>11</sup>

### **c. Bentuk-Bentuk Layanan di Perbankan**

#### 1) Kiriman uang (*transfer*)

Pelayanan jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan dari nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam bank yang sama,

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 57-58.

cabang yang sama atau dalam bank yang sama tetapi cabang yang berbeda.

## 2) *Kliring*

*kliring* yang sama. Menurut Taswan, *kliring* merupakan sarana atau cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat berharga atau surat dagang dari suatu bank peserta yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau pihak bank lainnya.

## 3) Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat *kliring* atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada diluar wilayah *kliring*.

## 4) *Intercity kliring*

*Intercity kliring* atau *kliring* antar wilayah merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar kliring. *Intercity kliring* ini merupakan penyelenggara *kliring* atas cek yang diterbitkan oleh kantor bank yang bukan peserta di wilayah kliring dimana cek tersebut dikliringkan.

## 5) *Letter of credit*

*Letter of credit* merupakan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang, baik arus bank dalam negeri (antar pulau) atau arus barang ke luar negeri (*ekspor-impor*). *Letter of credit* juga disebut dengan *documentary credit*.

#### 6) Barang garansi

Bank garansi merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah. Jaminan tersebut dapat diberikan oleh bank kepada nasabah dalam mengikuti tender atas penawaran pekerjaan dari pemberi kerja, serta untuk mengerjakan sesuatu untuk kepentingan pihak lain, dan berbagai macam jaminan bank lainnya.

#### 7) *Save deposit box*

*Save deposit box* merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan *box* atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

#### 8) Kartu kredit

Kartu kredit, yaitu jenis bank yang diberikan pihak bank kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk pembelian barang-barang dagangan, mendapat uang tunai, pembayaran, dan jasa-jasa lainnya.

#### 9) ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan computer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM

dapat menggantikan fungsi teller dalam melayani jenis-jenis transaksi perbankan.

10) *Payment*

*Payment* merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Beberapa pelayanan jasa (*payment*) yang diberikan bank, yaitu pembayaran telepon, pembayaran rekening listrik, pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah, dan pembayaran gaji.

11) *Foreign exchange*

Pelayanan ini diberikan oleh bank devisa, yaitu memberikan pelayanan jasa dalam jual beli mata uang, baik mata uang asing dengan mata uang asing lainnya, mata uang rupiah dengan mata uang lainnya.

12) *Bank draf*

*Draf* merupakan surat perintah bayar tidak bersyarat yang diterbitkan oleh bank kepada korepondennya untuk dibayarkan kepada *beneficiary* (seseorang atau perusahaan). *Bank draf* ini, biasanya diberikan dalam pembayaran atas negoisasi wesel ekspor dalam transaksi perdagangan luar negeri.

13) *Travellers cheque*

*Travellers cheque* ini merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai. *Travellers cheque* tersebut dapat ditukarkan dengan uang tunai di cabang/tempat

yang ditunjuk sehingga nasabah akan merasa lebih aman dalam bepergian.

#### 14) Lain-lain

Bank dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, selalu menciptakan produk baru yang dibutuhkan nasabah dengan harapan nasabah merasa puas atas berbagai jenis pelayanan jasa yang diberikan bank.<sup>12</sup>

### d. Layanan Digital Teknologi di Perbankan

Beberapa layanan teknologi diperbankan adalah sebagai berikut:

#### 1) Internet *banking*

Internet *banking* adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*finansial* dan *nonfinansial*) melalui computer, yang terhubung dengan jaringan internet. Adapun jenis-jenis transaksi layanan perbankan dalam internet *banking*, yaitu:

- a) Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
- b) Informasi saldo, dan mutasi rekening
- c) Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
- d) Pembelian tiket dan transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data.
- e) Layanan lainnya seperti informasi rekening dan kurs valuta.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 153-177.

<sup>13</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 78.

## 2) *Phone banking*

*Phone banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan akses layanan *phone banking* melalui telepon atau perangkat komunikasi lainnya.<sup>14</sup> Adapun jenis-jenis transaksi *phone banking* yang dapat dilakukan nasabah, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, ponsel, listrik, asuransi, dan pembelian pulsa isi ulang).

## 3) *SMS banking*

*SMS banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media SMS (*short message service*). Adapun transaksi melalui *SMS banking*, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit), dan Pembelian pulsa isi ulang.

## 4. **Mobile Banking**

Menurut Maryono Supriyono, *Mobile Banking* Adalah salah satu jasa layanan perbankan yang diakses langsung melalui jaringan telepon *celuler/hanphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data atau yang telah disediakan oleh *operator celuler* misal XL, Indosat, Telkomsel, dan Operator Lainnya.<sup>15</sup> Menurut buku bijak Berelektronik *Banking* dari OJK, pengertian *Mobile Banking* adalah

---

<sup>14</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 235-236.

<sup>15</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : Andi, 2011), hlm.67



layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di *instal* oleh Nasabah. *Mobile banking* lebih memberikan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Riswandi Budi Agus, *mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang di tawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.<sup>17</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau handphone dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Layanan ini memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan. *Mobile banking* merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi *sms banking* dan *internet banking*. Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* tidak dikenakan biaya pulsa *handphone* melainkan menggunakan kuota data internet.

*Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk bertransaksi personal. Nasabah sekarang menginginkan

---

<sup>16</sup> Tim penyusun OJK, *Bijak Ber-elektronik banking*, (Jakarta:2015), hlm.13-14

<sup>17</sup> Riswandi Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*, ( Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005, hlm.83

sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan perbankan oleh perbankan tradisional. Sebagaimana Firman Allah dalam Q.S as-Sajadah ayat 7-9.<sup>18</sup>

الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ<sup>ط</sup> وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ ﴿٧﴾ ثُمَّ جَعَلَ نَسْلَهُ مِنْ سُلَالَةٍ مِّنْ مَّاءٍ مَّهِينٍ ﴿٨﴾ ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُّوحِهِ<sup>ط</sup> وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ<sup>ج</sup> قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ



Artinya :” yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaikbaiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah. kemudian Dia menjadikan keturunannya dari saripati air yang hina .kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur.

M.Quraish Shihab dalam tafsirnya Al-Mishbah menafsirkan bahwa Allah SWT yang mengatur segala urusan dan Maha Pencipta serta Yang Maha Penyayang. Dialah yang membuat sebaik-baiknya segala sesuatu yang Dia ciptakansehingga semua berpotensi berfungsi sebaik mungkin sesuai dengan tujuan penciptaannya. Ahsana berarti membuat sesuatu yang lebih baik. Kebaikannya diukur pada potensi kita dan kesiapan secara sempurna mengemban fungsi yang di anut darinya. Pisau yang baik adalah pisau yang

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, Alqur'an dan Terjemahan ( Bandung : Cv Diponegoro, 2010), hlm 83

tajam, karena dia diciptakan untuk memotong. Kursi yang baik kursi yang dapat diduduki dengan nyaman, demikian seterusnya.

Ayat di atas menyatakan bahwa Allah SWT telah menciptakan semua ciptaan-Nya secara sempurna agar masing-masing dapat berfungsi dengan sebagaimana yang dihendakinya. Malaikat diciptakan Allah sebagai makhluk yang sempurna untuk tugas-tugas yang seharusnya merasa emban. Masing-masing binatang diciptakan Allah dengan sempurna untuk tujuan penciptaannya. Ada yang dapat dimakan dan ada juga yang tidak. Ada yang jinak ada pula yang liar dan buas. Semua diciptakan sebaik dan sesempurna mungkin. Manusia dan jin pun demikian. Hanya saja untuk makhluk mukallaf ini, Allah memberi mereka tugas, dengan potensi sempurna untuk menyukseskan tugas masing-masing. Tetapi disaat yang bersamaan mereka diuji, dan untuk ujian ini mereka pun diberikan potensi sehingga pada akhirnya manusia dan jin berpotensi untuk menjadi baik dan buruk.<sup>19</sup>

Begitu juga dengan manusia yang telah diberikan potensi oleh Allah SWT untuk memudahkan sesama manusia dalam setiap urusannya. Yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih dan melahirkan fitur-fitur baru. Seperti halnya pada bank syariah yang telah menciptakan fitur-fitur baru untuk memudahkan para nasabahnya. Salah satunya adalah mobile banking yang dapat memudahkan para nasabahnya untuk melakukan transaksi seperti transfer serta cek saldo hanya melalui telepon seluler.

---

<sup>19</sup> OM. Quraish Shihab, Tafsir Al- Misbah : Pesan, kesan, dan Keserasian Alqur'an( Jakarta : Lentera Hati,2012), hlm 183-184

## 5. Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis, mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha dari pemakainya.<sup>20</sup> Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaannya maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.<sup>21</sup> Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan, justru akan mempermudah pekerjaan. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* dari pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan *m- banking* serta nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Adapun yang dapat mempengaruhi kemudahan penggunaan layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Adi Pratama dan Dkk, —Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu),<sup>1</sup> *Jurnal Akun Nabelo* Vol. 2, No. 1 (July 2019): hlm. 207.

<sup>21</sup> Delima Sari Lubis, —Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan),<sup>1</sup> *At-Tijarah Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017): hlm. 40.

- a. Menggunakan layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu nasabah dalam bertransaksi, dan nasabah tidak perlu datang ke ATM ataupun ke kantor bank.
- b. Hanya menggunakan jaringan internet nasabah dapat melakukan transaksi dengan sangat mudah dan dapat dilakukan kapan saja.
- c. Fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *mobile banking* sudah lengkap dan mudah untuk dipahami.
- d. Sistem pada layanannya mudah dimengerti dengan cepat.
- e. Layanan pada *mobile banking* sangat mudah untuk dipelajari.

Dapat dijelaskan juga bahwa kemudahan penggunaan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh setiap nasabah sebelum digunakan. Berikut ini indikator dari kemudahan penggunaan, yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Mudah untuk dipelajari.
- b. Dapat mengatur pekerjaan.
- c. Jelas dan mudah dimengerti.
- d. Mudah menyesuaikan.

Berdasarkan dengan firman Allah SWT yang terdapat dalam QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah 5-6).<sup>22</sup>

Penjelasan ayat di atas terkait dengan layanan *mobile banking*, yaitu adanya *mobile banking* memberikan kemudahan tersendiri kepada setiap nasabah, dimana sebelum adanya layanan *mobile banking* nasabah harus bertransaksi melalui teller maupun ATM. Akan tetapi setelah adanya layanan *mobile banking* tersebut nasabah memperoleh kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

## 6. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti.<sup>23</sup> Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah seberapa jauh seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.<sup>24</sup>

Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang diperoleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka

---

<sup>22</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Surakarta: Pustaka Al Hanan, 2009), hlm. 596.

<sup>23</sup> Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, —Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), | *Keunis Majalah Ilmiah* Vol 8 (Januari 2020): hlm. 3.

<sup>24</sup> Giga Bawa Laksana dan Dkk, —Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah), | *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 26, No. 2 (September 2015): hlm. 3.

mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut.<sup>25</sup>Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya.<sup>26</sup>Bank harus bisa mengidentifikasi jenis fitur yang terdapat pada layanan *mobile banking* sehingga layanan tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karena tingkat manfaat *mobile banking* mempengaruhi sikap nasabah terhadap suatu sistem. Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan telepon seluler dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.<sup>27</sup> Vankatesh dan Davis membagi dimensi kebermanfaatan menjadi sebagai berikut:

- a. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu.
- b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu.
- c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu.
- d. Penggunaan sistem memberikan manfaat bagi individu.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam peneliti terdahulu ada beberapa hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti terdahulu yang judulnya hampir sama dengan judul yang diteliti, sehingga peneliti dapat membandingkan perbedaan pada penelitian terdahulu.

---

<sup>25</sup> Hotman Pandapotan, —Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Menggunakan Mobile Bankingl (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpun, 2017), hlm. 17.

<sup>26</sup> Rinal Wahyu Lubis, —Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpun Menggunakan Mobile Bankingl (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpun, 2019), hlm. 16.

<sup>27</sup> Wirdia Permana dan Dkk, *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data* (Malang: Elektronik Pertama Dan Terbesar Di Indonesia, 2012), hlm. 51.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Andi Sari Ulan (Skripsi IAIN Palopo 2021)	Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo	Efektivitas mobile banking tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Kcp Palopo.
2	Sarifah Azareha (Skripsi, UIN Suska Riau, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 2020).	Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Ditinjau Dari Ekonomi Syariah.	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
3.	Nisa Ayu Purwati (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh).	Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah.
4	Abdullah Siregar (Skripsi, UIN Sumatera Utara Medan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021).	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM)</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus di MIN 12 Medan).	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa <i>mobile banking</i> dan ATM ( <i>Automatic Teller Machine</i> ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari uji determinasi diketahui bahwa besarnya presentase pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,616 atau 61,6%. Artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,6%,



			sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain.
5	Nabila Aulia Zahra, (Skripsi, UIN Ponorogo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 202).	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.
6	Amatun Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni, (Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, Volume 5, No. 1, 2020).	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang).	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 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 hipotesis yang diajukan diterima.
7	Alice Mueni Mwendwa, Elizabeth Nambuswa Makokha, dan Gregory Simiyu Namusengo (Jurnal Internasional Penelitian Terbaru dalam Ekonomi dan Manajemen Perdagangan (IJRRCEM), Volume 3, Edisi 4, 2016).	Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Terpilih di Trans-Nzoia County.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa efek regresi signifikan secara statistik menunjukkan prediksi yang dapat diandalkan dari variabel dependen. F hitung ( $F= 39,96$ ) lebih besar dari tingkat signifikansi 5% sehingga menunjukkan bahwa model

			tersebut signifikan dimana variabel independen menjelaskan 85% kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .
--	--	--	---

### C. Kerangka Pikir

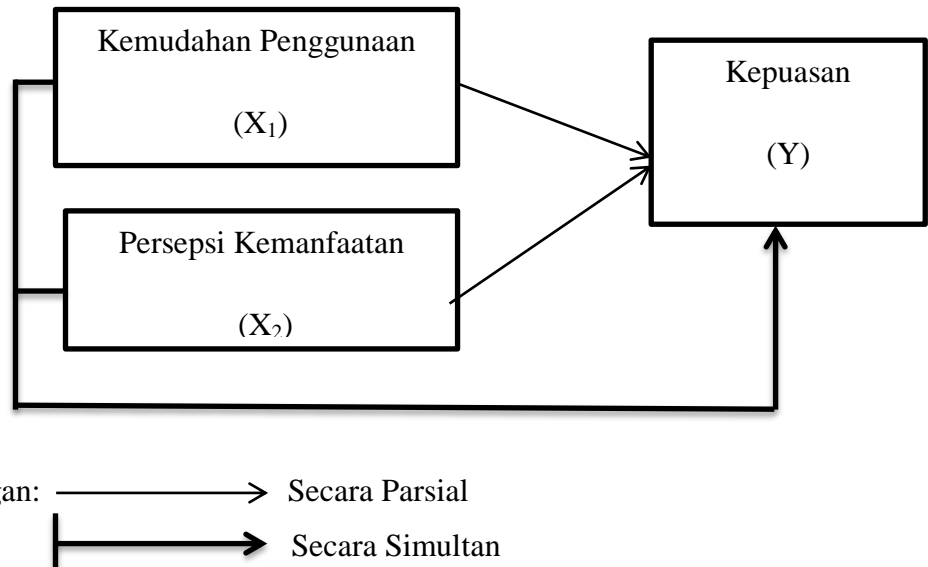
Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi kerangka berpikir merupakan sintesa hubungan tentang antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya akan dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini yang berjudul “Determinan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas)”.

Layanan *mobile banking* merupakan layanan yang diberikan perbankan untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Dengan kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan yang diperoleh dari layanan tersebut memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah yang menggunakannya. Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar I.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88-89.

Gambar I



#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara mengenai perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah atau belum terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun peneliti yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.<sup>29</sup> Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka peneliti mengemukakan dugaan sementara (hipotesis) sebagai berikut:

H<sub>01</sub>: Kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Luhu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

<sup>29</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 59.

H<sub>a1</sub>: Kemudahan penggunaan *mobile banking* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

H<sub>02</sub>: Persepsi kemanfaatan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

H<sub>a2</sub>: Persepsi kemanfaatan *mobile banking* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

H<sub>03</sub>: Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

H<sub>a3</sub>: Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan *mobile banking* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas dan waktu penelitian ini dilakukan mulai April 2022 sampai dengan Oktober 2022.

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.<sup>30</sup>

#### **C. Populasi dan sampel**

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

Menurut Kuncoro populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap berupa objek, transaksi, atau kejadian yang dipelajari untuk dijadikan objek penelitian.<sup>31</sup> Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan. Sedangkan elemen unsur adalah subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Besarnya populasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan. Maka dengan itu populasi dalam penelitian ini adalah 45 orang

---

<sup>30</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 12.

<sup>31</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonom*, (Jakarta: Erlangga: 2013), hlm. 146.

mahasiswa/i yang memakai mobile banking di Desa Tamiang, Kecamatan Batang Lubu Sutam, Kabupaten Padang Lawas.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>32</sup> Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, informasi dari sampel yang baik akan mencerminkan informasi dari populasi secara keseluruhan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasinya digunakan sebagai sampel.<sup>33</sup> Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-20% dari jumlah populasinya.<sup>34</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 orang.

## D. Sumber Data

### 1. Sumber Data Primer

Yaitu data hasil penelitian di lapangan dalam bentuk tulisan atau maupun secara lisan.<sup>35</sup> Adapun menjadi data primer dari penelitian ini di dapatkan

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 80.

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Alfabeta, 2014), hlm.122.

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 104.

<sup>35</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hlm. 91.

melalui penyebaran angket atau kuesioner secara langsung maupun kepada responden.

## 2. Sumber Data Sekunder

Yaitu sumber data pelengkap/pendukung yang diperoleh dalam penelitian untuk menguatkan data primer. Dapat juga dikatakan dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder. Penelitian ini dari mahasiswa pengguna *mobile banking* di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data yang meliputi:

1. Angket, adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini adalah Mahasiswa pengguna *mobile banking* di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang lawas.

Angket yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sifat seseorang tentang sesuatu objek sikap. Skala

*likert* didesain untuk melihat seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan susunan sebagai berikut.<sup>36</sup>

**Tabel 2.**  
**Pengukuran Skala Ordinal**

<b>Keterangan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Nilai</b>	5	4	3	2	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

## 3. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

## F. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode *SPSS (Statistical Package Social Science)* sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

---

<sup>36</sup>*Ibid.*, hlm. 199.



terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.<sup>37</sup>

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.<sup>38</sup> Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>39</sup> Kualitas data yang diperoleh oleh peneliti adalah bergantung pada kualitas instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian.

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada instrumen tes. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *person product moment* dengan aplikasi SPSS. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan (0,05). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel. Adapun kriteria pengujian adalah:

---

<sup>37</sup>Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 30.

<sup>38</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2011), hlm. 138.

<sup>39</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 172.

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan signifikan 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan signifikan 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Realibilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data dan temuan. Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliabel. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  dan jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak *reliabel*.<sup>40</sup>

#### c. Uji Asumsi Dasar

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dengan uji Kolmogorv Smirnov, yaitu uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

---

<sup>40</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara satu pengamat dengan pengamat yang lain.<sup>41</sup>

Jika signifikansi dibawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan dan jika signifikansi diatas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikan dibawah 0,05 berarti data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku berarti data tersebut tidak normal.

## 2) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada *SPSS* dengan menggunakan *test for linearity* dengan tarif signifikan 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi (*linearty*) kurang dari 0,1.<sup>42</sup>

### d. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan yang

---

<sup>41</sup> Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Dan SPSS 20*, (Yogyakarta: CVAndi Offset, 2012), hlm. 115.

<sup>42</sup> Faraniena Yunaeni, *Statistik Sosial* (Madura: IKAPI, 2019), hlm. 68.

signifikan antara independen variabel.<sup>43</sup> Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Multikolonieritas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan *standard error* regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Faktor*).<sup>44</sup>

Untuk melihat kriteria pengujian multikolinearitas dengan menggunakan nilai *Tolerance*  $> 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas. Dan jika nilai *Tolerance*  $< 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinearitas.

Dan untuk VIF (*Variance Inflation Faktor*), Apabila nilai VIF  $< 10$  mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas dan jika nilai VIF  $> 10$  mengindikasikan bahwa model regresi memiliki multikolinearitas.

## 2) Uji Autokolerasi

Autokolerasi merupakan kolerasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson sebagai berikut:

---

<sup>43</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 177.

<sup>44</sup>Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Prees, 2011), hlm. 176.

- a)  $DU < DW < 4-DU$  maka hipotesis diterima, artinya tidak terjadi autokolerasi antara variabel kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas.
- b)  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka hipotesis ditolak, artinya terjadi autokolerasi antara antara variabel kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas.
- c)  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.<sup>45</sup> Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *scatterplots*. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>45</sup>*Ibid*, hlm.113.

b) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi adalah kelanjutan setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.<sup>46</sup>

Adapun regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui kemudahan Penggunaan ( $X_1$ ), dan Persepsi Kemanfaatan ( $X_2$  terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependent

$\alpha$  = Konstanta

$b_1$   $b_2$  = Konstanta variabel X terhadap Y

$X_1$   $X_2$  = Variabel independent

$e$  = *Prediction error*(tingkat kesalahan)

Jadi, dari persamaan rumus diatas dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KN = \alpha + b_1 KP + b_2 PK + e$$

Keterangan:

---

<sup>46</sup>Sugiyono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 303.

KN	= Kepuasan Nasabah
A	= Koefisien konstanta
$b_1b_2$	= Konstanta perubahan variabel X terhadap Y
KP	= Kemudahan Penggunaan
PK	= Persepsi Kemanfaatan
$e$	= <i>Prediction error</i> (tingkat kesalahan)

f. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>47</sup> dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Hipotesis diterima, artinya ada pengaruh kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas.
- c) Jika nilai Sig < 0,05 maka Hipotesis diterima.

---

<sup>47</sup> Mudrajad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm 238.

## 2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua independen variabel terhadap dependen variabel.<sup>48</sup> Menentukan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1) dengan  $df = (n-k-1)$ . Ketentuan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Hipotesis diterima, artinya ada pengaruh kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas..
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam kabupateng padang lawas..
- c) Jika nilai Sig. < 0,1 maka Hipotesis diterima.

## 3) Uji Koefisien Determinasi ( Uji $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu regresi Y terhadap  $X_1$  ini ingin diketahui bahwa seberapa besarnya

---

<sup>48</sup>Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 139.



persentase sumbangan  $X_1$  terhadap variasi (naik turunnya)  $Y$  secara bersama-sama.

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu apabila semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai  $0 \leq R^2 \leq 1$  dapat diartikan sebagai berikut:

- 1)  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara  $X$  dan  $Y$ , atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan  $Y$ .
- 2)  $R^2 = 1$ , berarti ada hubungan antara  $X$  dan  $Y$ , atau model regresi yang terbentuk tepat untuk meramalkan  $Y$  secara sempurna.<sup>49</sup>

Koefisien ini dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasuki kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

---

<sup>49</sup> Setiawan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Ofsed, 2010), hlm. 64.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang**

##### **Lawas**

Kehidupan masyarakat Pinarik Kecamatan Batang Lubu Sutam sangat damai dan tenteram karena daerahnya yang sangat subur dan indah. Kecamatan batang lubu sutam memiliki beberapa desa diantaranya Aek Sorik, Botung, Gunung Intan, Gunung Manaon, Hatongga, Huta Baru, Hutanopan, Manggis, Muara Malinto Baru, Muara Malinto Lama, Muara Tige, Pagaran Beringin, Pagaran Dolok Pinarik, Pagaran Manggis, Pagaran Tayas Papaso, Pinarik, Rombayan, Salambue, Siadam, Sibodak Papaso, Siojo, Tamiang, Tandalon, Tangga Batu, Tanjung Barani, Tanjung Baru, Tanjung Botung Pinarik. Pekerja masyarakat di kecamatan tersebut rata-rata adalah petani yang pada akhir-akhir ini masyarakat lebih banyak menanam kelapa sawit dibandingkan dengan tanaman lai.

#### **B. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa di kecamatan batang lubu sutam yang menggunakan *mobile banking* berjumlah 45 orang yang dijadikan sebagai sampel penelitian pertimbangan yang dianggap mampu untuk menjawab angket secara objektif. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrument angket yang disebar secara acak.

Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan dan kepuasan nasabah.

Angket kemudahan penggunaan terdiri dari 10 item pernyataan, angket persepsi kemanfaatan terdiri dari 10 item pernyataan dan angket kepuasan nasabah terdiri dari 10 item pernyataan. Dari masing-masing item pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel.

Penyebaran dan pengumpulan angket dilaksanakan pertama kali pada hari Kamis, 1 Desember 2022 sampai 08 Desember 2022. Penyebaran angket kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan dan kepuasan nasabah dilakukan dengan mekanisme yaitu penelitian langsung menemui responden di kecamatan batang lubu sutam. Dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan jenis kelamin. Hal ini diuraikan melalui pembahasan berikut:

### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disesuaikan sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Kategori</b>	<b>Responden</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	25	80%
Perempuan	20	20%
Total	45	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan responden di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Mahasiswa/Mahasiswi yang diambil sebagai responden menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 20 orang sedangkan

sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 25 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 80 persen dan perempuan sebesar 20 persen.

### C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* data yang terkumpul.

**Table IV.2**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Penggunaan	45	36	48	42.16	2.962
Persepsi Kemanfaatan	45	34	45	40.67	2.286
Kepuasan Nasabah	45	33	50	41.82	3.256
Valid N (listwise)	45				

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.2 uji analisis statisti deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel Kemudahan Penggunaan dengan jumlah data (N) sebanyak 45 mempunyai *mean* 42,16 dengan nilai *minimum* 36 dan nilai *maximum* 48 serta *standard deviatitation* 2,962. Variabel Persepsi Kemanfaatan dengan jumlah data (N) sebanyak 45 mempunyai *mean* 42,16 dengan nilai *minimum* 36 dan nilai *maximum* 48 serta *standard deviatitation* 2,286. Variabel Kepuasan Nasabah

dengan jumlah data (N) sebanyak 45 mempunyai *mean* 41,82 dengan nilai *minimum* 33 dan nilai *maximum* 50 serta *standard deviation* 3,256.

#### D. Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk taraf signifikansi 10% atau 0,1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun  $r_{hitung}$  untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *pearson correlation*, sedangkan  $r_{hitung}$  menggunakan taraf signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n (jumlah sampel)-2 jadi df = 45-2 = 43, maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,2483$ . Hasil uji validitas sebagai berikut:

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X<sub>1</sub>)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Item1	0,397	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df= n-2= 45-2= 43 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2483$	Valid
Item2	0,709		Valid
Item3	0,583		Valid
Item4	0,553		Valid
Item5	0,672		Valid
Item6	0,633		Valid
Item7	0,295		Valid
Item8	0,330		Valid
Item9	0,323		Valid
Item10	0,239		Tidak Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2021

Berdasarkan hasil tabel IV.3 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan item pernyataan 10 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  sehingga item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan ( $X_2$ )**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Item1	0,334	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 45-2 = 43$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2483$	Valid
Item2	0,734		Valid
Item3	0,867		Valid
Item4	0,756		Valid
Item5	0,466		Valid
Item6	0,245		Tidak Valid
Item7	0,245		Tidak Valid
Item8	0,245		Tidak Valid
Item9	0,197		Tidak Valid
Item10	0,051		Tidak Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.4 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan item pernyataan 6, 7, 8, 9, dan 10 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  sehingga item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

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

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Item1	0,346	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 45-2 = 43$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2483$	Valid
Item2	0,492		Valid
Item3	0,570		Valid
Item4	0,490		Valid
Item5	0,223		Tidak Valid

Item6	0,647		Valid
Item7	0,645		Valid
Item8	0,698		Valid
Item9	0,535		Valid
Item10	0,475		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.5 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 dan 10 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan item pernyataan 5 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  sehingga item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrument yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai  $>0,60$  maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.611	10

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.6 uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kemudahan penggunaan yaitu  $0,611 > 0,60$ . Dengan demikian variabel kemudahan penggunaan dikatakan *reliabel*.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan ( $X_2$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.598	10

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.7 uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Persepsi Kemanfaatan yaitu  $0,598 < 0,60$ . Dengan demikian variabel persepsi kemanfaatan dikatakan tidak *reliabel*.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah(Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	10

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.8 uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kepuasan nasabah yaitu  $0,702 > 0,60$ . Dengan demikian variabel kepuasan nasabah dikatakan *reliabel*.

## E. Uji Asumsi Dasar

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorof Smirnov*. Pada taraf signifikan 0,1. Apabila  $\text{sig} > 0,1$  maka berdistribusi data bersifat normal dan apabila  $\text{sig} < 0,1$  maka berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas sebagai berikut:



**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83900611
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.072
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.9 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai signifikan pengetahuan, lokasi dan minat menabung sebesar  $0,200 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi normalitas, artinya kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai deviation *from linearity* sig  $> 0,1$  maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Linearitas Kemudahan Penggunaan (X<sub>1</sub>)**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kemudahan Penggunaan	Between Groups	(Combined)	236.636	12	19.720	2.744	.011
		Linearity	101.839	1	101.839	14.173	.001
		Deviation from Linearity	134.797	11	12.254	1.705	.117
	Within Groups		229.942	32	7.186		
	Total		466.578	44			

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.10 uji linearitas kemudahan penggunaan di atas nilai sig 0,952. Jadi dapat disimpulkan nilai sig>0,1 (0,117>0,1) menunjukkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kemudahan penggunaan dengan kepuasan nasabah.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Linearitas Persepsi kemanfaatan (X<sub>2</sub>)**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Persepsi kemanfaatan	Between Groups	(Combined)	71.308	9	7.923	.702	.703
		Linearity	24.024	1	24.024	2.127	.154
		Deviation from Linearity	47.284	8	5.911	.523	.831
	Within Groups		395.270	35	11.293		
	Total		466.578	44			

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.11 uji linearitas Persepsi Kemanfaatan di atas nilai sig 0,831. Jadi dapat disimpulkan nilai sig>0,1 (0,831>0,1) menunjukkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel persepsi kemanfaatan dengan kepuasan nasabah.

## F. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara independen variabel. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.727	9.238		1.378	.176		
	Kemudahan Penggunaan	.485	.150	.441	3.227	.002	.969	1.032
	Persepsi Kemanfaatan	.213	.195	.149	1.094	.280	.969	1.032

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Hasil uji multikolinieritas pada tabel IV.12 dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel kemudahan penggunaan adalah 0,969, variabel persepsi kemanfaatan adalah 0,969. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel lebih besar  $> 0,1$ . Nilai VIF dari variabel kemudahan penggunaan adalah 1,032, variabel persepsi kemanfaatan adalah 1,032. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil  $< 10$ . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glistier. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- Sig > 0,1 artinya tidak terkena heteroskedastisitas.
- Sig < 0,1 artinya data terkena heteroskedastisitas.

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.401	5.406		2.479	.017
	Kemudahan Penggunaan	.014	.088	.023	.158	.875
	Persepsi Kemanfaatan	-.290	.114	-.371	-2.549	.015

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji tabel heteroskedastisitas IV.14 di atas diketahui jika sig > 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan 0,875 > 0,1, variabel persepsi kemanfaatan 0,015 < 0,1, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan variabel persepsi kemanfaatan terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kolerasi dengan variabel sebelumnya. Kriteria DurbinWatson dengan kriteria jika:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokolerasi positif
- Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak terjadi autokolerasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokolerasi negative.

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Autokolerasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.490 <sup>a</sup>	.240	.204	2.906	1.789
a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber:Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.15 di atas dapat diketahui nilai *Durbin Watson* sebesar 1,789 yang berarti berada pada posisi di antara -2 dengan + 2 yaitu  $2 > 1,789$ . Jadi dapat disimpulkan terjadi autokolerasi.

### G. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis liner berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen dua atau lebih, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan ( $X_1$ ), persepsi kemanfaatam ( $X_2$ ), terhadap kepuasan nasabah (Y).

**Tabel IV. 16**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	12.727	9.238		1.378	.176
	Kemudahan Penggunaan	.485	.150	.441	3.227	.002
	Persepsi Kemanfaatan	.213	.195	.149	1.094	.280
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel IV.16 di atas dapat disimpulkan bahwa unstandardized coefficients tabel di atas maka persentase analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = \alpha + b_1 KP + b_2 PK + e$$

$$KN = 12.727 + 0,485 KP + 0,213 PK$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Koefisien konstanta

$b_1 b_2$  = Konstanta perubahan variabel X terhadap Y

KP = Kemudahan Penggunaan

PK = Persepsi Kemanfaatan

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) bernilai positif sebesar 12,727 dapat diartikan bahwa apabila kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan diasumsikan 0 maka kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking* nilainya sebesar 12.727 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,249 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kemudahan penggunaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking* sebesar 0,485 satuan dengan nilai  $12.727 + 0,485 = 13.212$  satuan

dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking*.

3. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemanfaatan ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,182 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan persepsi kemanfaatan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking* 0,213 satuan dengan nilai  $12.727 + 0,213 = 12.940$  satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara persepsi kemanfaatan dengan kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking*.

## H. Uji Hipotesis

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

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketetapan dan kecocokan garis regresi. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketetapan nya dikatakan semakin membaik.

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.490 <sup>a</sup>	.240	.204	2.906	1.789
a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.17 hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) di atas diperoleh nilai R Square 0,240 artinya korelasi antara variabel kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan terjadi hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan

dan persepsi kemanfaatan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,240 atau (24%). Sisanya sebesar 0,760 atau (76%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial dan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dengan variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak.

**Tabel IV.18**  
**Hasil Uji Analisis Signifikansi Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.727	9.238		1.378	.176
	Kemudahan Penggunaan	.485	.150	.441	3.227	.002
	Persepsi Kemanfaatan	.213	.195	.149	1.094	.280

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.18 diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan (df)=n-k-1 dimana n= jumlah sampel dan k=jumlah variabel independen, jadi  $df=45-2-1=42$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,1) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,30204.

a. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,227 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $3,227 > 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima. Artinya



variabel kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

- b. Pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel lokasi memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,094 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,094 < 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a2}$  tidak dapat diterima. Artinya variabel persepsi kemanfaatan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

### 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel IV.19**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111.940	2	55.970	6.629	.003 <sup>b</sup>
	Residual	354.638	42	8.444		
	Total	466.578	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan

Sumber: Data diolah, SPSS 25 Tahun 2022

Nilai  $F_{tabel}$  untuk nilai signifikansi  $e=10\%$  dengan *regression*  $df=n-k-1$  atau  $df = 45-2-1= 42$  yang diperoleh nilainya sebesar 2,43. Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) pada tabel IV.19 di atas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar

6,629 sedangkan  $F_{\text{tabel}} = 2,43$ , maka  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $6,629 > 2,43$ ) maka Hipotesis diterima. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,003 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

## **I. Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada mahasiswa di Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas yang menggunakan *mobile banking* dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi *SPSS* versi 25 adalah sebagai berikut.

Berdasarkan perhitungan nilai R Square diperoleh nilai R Square 0,240 artinya korelasi antara variabel kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan terjadi hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,240 atau (24%). Sisanya sebesar 0,760 atau (76%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Selanjutnya hasil interpretasi dari hasil regresi tersebut terhadap signifikansi masing-masing variabel yang diteliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,227 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $3,227 < 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima. Artinya variabel kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

2. Pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel lokasi memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,094 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,094 < 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a2}$  tidak dapat diterima. Artinya variabel persepsi kemanfaatan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

3. Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,629 sedangkan  $F_{tabel}$  2,43, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,629 > 2,43$ ) maka Hipotesis diterima. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,003 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

## J. Keterbatasan Penelitian

Pelaksana penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi dari penelitian ini, seperti kurangnya buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan, yang dapat mempengaruhi validitas yang diperoleh.
3. Keterbatasan dalam menyebarkan angket dimana peneliti menyebarkan kepada mahasiswa yang ada di kecamatan Lubu Sutam Kabupaten Padang Lawas yang menggunakan *mobile banking* yang dimana peneliti sulit untuk mengetahui siapa saja yang menggunakan *mobile banking*.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih baik lagi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Terdapat Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,227 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $3,227 < 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima. Artinya variabel kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

2. Tidak terdapat Pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel lokasi memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,094 dan untuk  $t_{tabel}$  1,30204. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,094 < 1,30204$ ). Dengan demikian  $H_{a2}$  tidak dapat diterima. Artinya variabel persepsi kemanfaatan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

3. Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,629 sedangkan  $F_{tabel}$  2,43, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,629 > 2,43$ ) maka Hipotesis diterima. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,003 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

**B. Saran**

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) sebaiknya bekerja sama lebih baik dengan bank syariah.
2. Bagi mahasiswa IAIN Padangsidimpuan khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebaiknya lebih mendukung bank syariah dengan menggunakan produk dan jasa bank syariah.
3. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini, dan dapat juga menjadi bahan bacaan mengenai dunia perbankan dan ilmu-ilmu bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Pratama dan Dkk, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu),*|| Jurnal Akun Nabelo* Vol. 2, No. 1 (July 2019)
- Ari Kristin Prasetyoningrum, *Risiko Bank Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015)
- Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba empat, 2013)
- Delima Sari Lubis, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan),*|| At-Tijaroh Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017)
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Surakarta: Pustaka Al Hanan, 2009)
- Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahan* ( Bandung : Cv Diponegoro, 2010)
- Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Dan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012)
- Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014)
- Faranienna Yunaeni, *Statistik Social* (Madura: IKAPI, 2019)
- Giga Bawa Laksana dan Dkk, —Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah),*|| Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 26, No. 2 (September 2015)
- Hotman Pandapotan, —Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Menggunakan Mobile Banking*||* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2017)
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2015)

- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010)
- Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007)
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2011)
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010)
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Misbah : Pesan, kesan, dan Keserasian Alqur'an*( Jakarta : Lentera Hati,2012)
- Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, —Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran),*Keunis Majalah Ilmiah* Vol 8 (Januari 2020)
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : Andi, 2011)
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018)
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonom*, (Jakarta: Erlangga: 2013)
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Muh Nur Eli Ibrahim, *Produk Kreatif Dan Kewirausahaan Akuntansi Dan Keuangan Lembaga* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2021)
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)
- Muhammad Fahmi Dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industry Asuransi Jiwa* (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020)
- Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Prees, 2011)



- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016)
- Rinal Wahyu Lubis, Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan Menggunakan Mobile Banking (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, 2019)
- Riwandi Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking*, ( Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005)
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Setiawan Dwi Endah Kusri, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010)
- Sugiyono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Alfabeta, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018)
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Tim penyusun OJK, *Bijak Ber-elektronik banking*, (Jakarta:2015)
- V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015)
- Wirdia Permana dan Dkk, *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data* (Malang: Elektronik Pertama Dan Terbesar Di Indonesia, 2012)

Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)											
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	42
4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	4	37
5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	41
6	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
7	4		4	4	4	4	4	4	4	5	37
8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45
9	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	38
10	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	37
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
12	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	36
13	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	41
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
15	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	42
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
20	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	43
21	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
23	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	44
24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
25	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	43
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
28	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
29	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
30	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
32	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	45
33	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
34	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	42
35	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	39
36	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
37	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	41
38	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	46
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41



30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
41	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
											1830

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)											
No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total
1	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	42
2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
3	5	4	3	5	5	3	3	2	2	4	36
4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	38
5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	44
6	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	39
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	41
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
9	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	40
10	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	42
11	5	4	3	4	4	3	5	5	3	5	41
12	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
13	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	33



44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
45	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	40
											1882

## DOKUMENTASI



