

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE
BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
DI YOGYAKARTA**

*(ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY MOBILE BANKING
SERVICES ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION OF BANK
RAKYAT INDONESIA SYARIAH IN YOGYAKARTA)*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh:

NUR AISYAH FEBRIANI PASARIBU
16423108

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN STUDI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Aisyah Febriani Pasaribu
NIM : 16423108
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 06 Agustus 2020



Nur Aisyah Febriani Pasaribu

NOTA DINAS

Yogyakarta, 06 Agustus 2020

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 667/Dek/60/DAATI/FIAI/IV/2020 tanggal 08 April 2020 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara :

Nama : Nur Aisyah Febriani Pasaribu
Nomor Induk Mahasiswa : 16423108
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Jurusan / Program Studi : Studi Islam / Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana. Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing



Dr. Nur Kholis, S.Ag.SEI, M..Sh.Ec

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pembimbing skripsi :

Nama Mahasiswa : Nur Aisyah Febriani Pasaribu

NIM : 16423108

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 06 Agustus 2020



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kallurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fiat@uii.ac.id
W. fiat.uui.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10 September 2020
Nama : NUR AISYAH FEBRIANI PASARIBU
Nomor Mahasiswa : 16423108
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI

Ketua

Tulasmu, SEI, MEI


.....

Penguji I

Rakhmawati, S.Stat, MA


.....

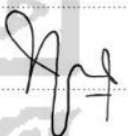
Penguji II

Junaidi Safitri, SEI, MEI


.....

Pembimbing

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.


.....

Yogyakarta, 10 September 2020




Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya serta segala kemudahan dan kekuatan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, shalawat serta salam tidak lupa saya panjatkan kepada nabi Muhammad *Shalallahu 'alaihi wasallam*.

Saya ucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang orangtua saya, ayahanda M.Hakim Pasaribu dan ibunda Darwati Siregar yang selalu memberi dukungan dan selalu mendoakan yang terbaik untuk saya dalam menempuh pendidikan serta menjalankan kehidupan untuk mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat.

Saudara kandung saya, Abdul Rohim Pasaribu, Neny Khairunnisa, Kiki Yuli Handayani serta Ahmad Husein Pasaribu yang selalu memberikan dukungan dan membimbing saya dalam segala hal termasuk dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Teman-teman dekat saya sejak SMA yaitu Shinta, Famia, Syafaria dan Sirli yang selalu memberikan saran dan semangat kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Teman-teman saya di bangku perkuliahan yaitu Saul, Fida, Rhea, Fira, Handita, Nina, Rahma, Zidta dan Caca yang selalu menjadi penghibur dan tempat curhat saya selama menempuh pendidikan di tanah rantau hingga selesainya skripsi ini.

Seluruh teman-teman, saudara-saudara, dan dosen Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan berbagai ilmu, semangat serta mendoakan agar skripsi ini dapat selesai.

MOTTO

“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu”.

(HR. Muslim)



ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH DI YOGYAKARTA

NUR AISYAH FEBRIANI PASARIBU
16423108

Meningkatnya pengguna internet sejalan dengan peningkatan populasi penduduk di Indonesia menyebabkan berbagai sektor melakukan inovasi layanan digital. Sektor ekonomi yaitu lembaga jasa keuangan konvensional maupun syariah menyediakan layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan digital yang terdapat di bank salah satunya adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan layanan digital yang memudahkan nasabah dalam mencari informasi maupun melakukan suatu transaksi melalui handphone. Tahun 2019 Bank Rakyat Indonesia Syariah mendapatkan penghargaan “*Satisfaction Loyalty Engagement (SLE)*”, berdasarkan hasil survei yang diperoleh Bank Rakyat Indonesia Syariah memiliki kualitas layanan yang baik kepada nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta merupakan populasi pada penelitian ini sedangkan sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah yang menggunakan *Mobile Banking* di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non-probability* dengan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan *mobile banking* maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sedangkan pada variabel kecepatan didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Bank Rakyat Indonesia Syariah, Tingkat Kepuasan Nasabah, Yogyakarta.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY MOBILE BANKING SERVICES ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION OF BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH IN YOGYAKARTA

NUR AISYAH FEBRIANI PASARIBU
16423108

The increase in internet users in line with the increase in population in Indonesia has caused various sectors to innovate digital services. The economic sector, namely conventional financial and sharia service institutions that provide digital services to make it easier for customers to make transactions. One of the digital services available at the bank is *Mobile Banking*. *Mobile Banking* is a digital service that makes it easy for customers to find information and make transactions via mobile phones. In 2019, Bank Rakyat Indonesia Syariah received the "*Satisfaction Loyalty Engagement (SLE)*" award, based on a survey obtained by Bank Rakyat Indonesia Syariah to have good service quality to customers. Based on this background, the authors conducted this research to determine how the influence of the quality of *Mobile Banking* services on customer satisfaction levels of Bank Rakyat Indonesia Syariah in Yogyakarta. This type of research is quantitative research. Sources of data in this study are primary data using a questionnaire to obtain the required data. Bank Rakyat Indonesia Syariah in Yogyakarta is the population in this study while the sample in this study is Bank Rakyat Indonesia Syariah customers who use *Mobile Banking* in Yogyakarta. The sampling method used is a non-probability method with accidental sampling technique. Based on the results obtained, it can be ignored that the variable service, success, cost has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction, the higher the quality level of *mobile banking*, the level of customer satisfaction will increase. Meanwhile, the results show that there is no significant effect on the level of customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Syariah in Yogyakarta.

Keywords : Quality of *Mobile Banking* Services, Bank Rakyat Indonesia Syariah, Customer Satisfaction Levels, Yogyakarta

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Th. 1987

Nomor: 0543b/U/1987

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pendahuluan

Penelitian transliterasi Arab-Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama, Badan Litbang Agama, yang pelaksanaannya dimulai tahun anggaran 1983/1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab-Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab di pergunakan untuk menuliskan kitab Agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadist), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan oleh umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab-Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab-Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H. Sawabi Ihsan MA, 2)

Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tanggal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan ke-Islaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang ada hubungannya dengan kelecturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin

baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Tabel 0.1. Transliterasi konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	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
هـ	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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2. Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3. Transliterasi Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
... وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ kataba

فَعَلَ fa'ala

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tabel 0.4. Transliterasi Maddah

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...آ...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas

...ي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...ؤ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ qāla

قِيلَ qīla

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbu"ah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah 't'.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbu"ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-attfāl

raudatul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ al-Madīnah al-Munawwarah

al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam 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.

Contoh:

رَبَّنَا	rabbanā	حَجَّ	al-hajj
نَزَّلَ	nazzala	نُعَمَّ	nu''ima

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas :

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

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

b. Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

الْجَلَالُ	al-jalālu
الْبَدِيعُ	al-badī'u
الشَّمْسُ	as-syamsu

G. Hamzah

Dinyatakan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, di dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	ta'khuzūna
إِنَّ	inna

النَّوْءُ	an-nau'
أَمْرٌ	umirtu

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata ter-tentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursahā
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almizān
	Wa auf al-kaila wal mizān

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
وَلَقَدْ رَاسَهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīn
	Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīn

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

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Nasrun minallāhi wa fathun qarīb

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāha bikulli syai'in 'alīm

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman translit erasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan berkah, limpahan rahmat serta hidayah yang diberikan-Nya, Sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan untuk keluarga, sahabat serta umatnya sepanjang masa. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta”. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata 1 (S1) pada Program Studi Ekonomi Islam di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu dan menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H.Tamyiz Mukharrom, MA selaku dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag selaku Ketua Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Soya Sobaya, SEI., M.M selaku ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec selaku Dosen Pembimbing penulis yang baik dan sangat sabar dalam membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai akhir.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua saya, M. Hakim Pasaribu dan Darwati Siregar serta saudara kandung saya bang ucok, kak neny, kak yuli dan bang ahmad yang selalu memberi semangat, perhatian, dukungan dan telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang dan do'a sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Teman dekat saya sejak SMA yaitu Shinta, famia, syafa dan sirli yang memberikan saran dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Saul, fida, rhea, fira, handita, nina, rahma, zidta dan caca yang selalu menjadi penghibur dan tempat curhat selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
10. Teman-teman serta pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu, semangat dan mendoakan penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini baik materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap bahwa apa yang di sajikan dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dan semoga dapat bernilai ibadah, Amin.

Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Agustus 2020

Nur Aisyah Febriani Pasaribu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error!
Bookmark not defined.v	
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xx
DAFTAR ISI.....	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9

A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori.....	13
1. Perbankan Syariah	13
2. Mobile Banking	16
3. Kualiatas Layanan	19
4. Kepuasan Nasabah	22
C. Hipotesis.....	24
D. Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
1. Definisi Konseptual Variabel	32
2. Definisi Operasional Variabel	33
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Uji Asumsi Klasik	39

3. Uji Statistik.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Karakteristik Responden	46
1. Jenis Kelamin	46
2. Usia.....	47
3. Pendidikan Terakhir	47
4. Profesi saat ini	48
5. Lama menjadi Nasabah	49
B. Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
a) Uji Normalitas	56
b) Uji Multikolinearitas	56
c) Uji Heteroskedastisitas	57
d) Uji Autokorelasi	58
e) Uji linearitas	59
3. Uji Statistik	60
a) Regresi Linear Berganda	60
b) Uji Determinasi (R^2).....	61
c) Hasil Uji t (Parsial).....	62
d) Hasil Uji f (Simultan).....	64

C. Pembahasan.....	65
1. Pengaruh Variabel Keamanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	65
2. Pengaruh Variabel Kemudahan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah ..	66
3. Pengaruh Variabel Kecepatan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	66
4. Pengaruh Variabel Desain terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	67
5. Pengaruh Variabel Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	68
6. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

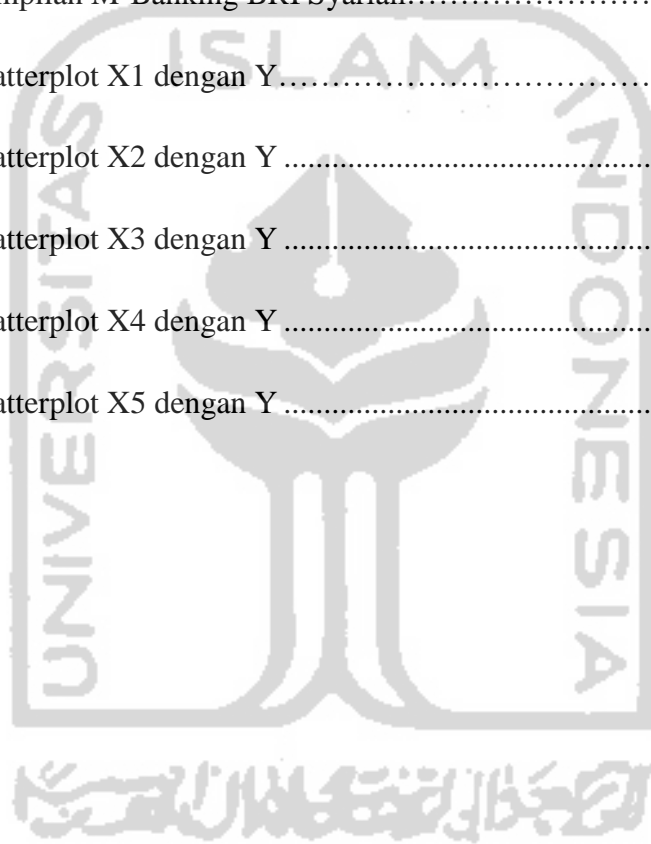
Tabel 0.1. Transliterasi konsonan	xiii
Tabel 0.2. Transliterasi Vokal Tunggal	xv
Tabel 0.3. Transliterasi Vokal Rangkap.....	xv
Tabel 0.4. Transliterasi Maddah	xv
Tabel 2.1. Biaya Transaksi Mobile Banking.....	18
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2. Usia Responden.....	47
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	47
Tabel 4.4. Profesi Responden saat ini.....	48
Tabel 4.5. Lama menjadi Nasabah.....	49
Tabel 4.6. Tanggapan Responden lainnya terhadap E-Banking.....	50
Tabel 4.7. Hasil analisis statistik deskriptif.....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji White).....	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Run-test.....	58

Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas.....	59
Tabel 4.13. Hasil Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.14. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	62
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Parsial).....	62
Tabel 4.16. Hasil Uji f (Simultan).....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia (2017-2023).....	2
Gambar 1.2. Jumlah Penduduk & Pengguna Internet di Indonesia tahun 2019.....	3
Gambar 1.3. Persentase Pengguna SMS/ Mobile Banking di Indonesia	4
Gambar 2.1. Tampilan M-Banking BRI Syariah.....	17
Gambar 4.1. Scatterplot X1 dengan Y.....	52
Gambar 4.2. Scatterplot X2 dengan Y	53
Gambar 4.3. Scatterplot X3 dengan Y	54
Gambar 4.4. Scatterplot X4 dengan Y	55
Gambar 4.5. Scatterplot X5 dengan Y	55



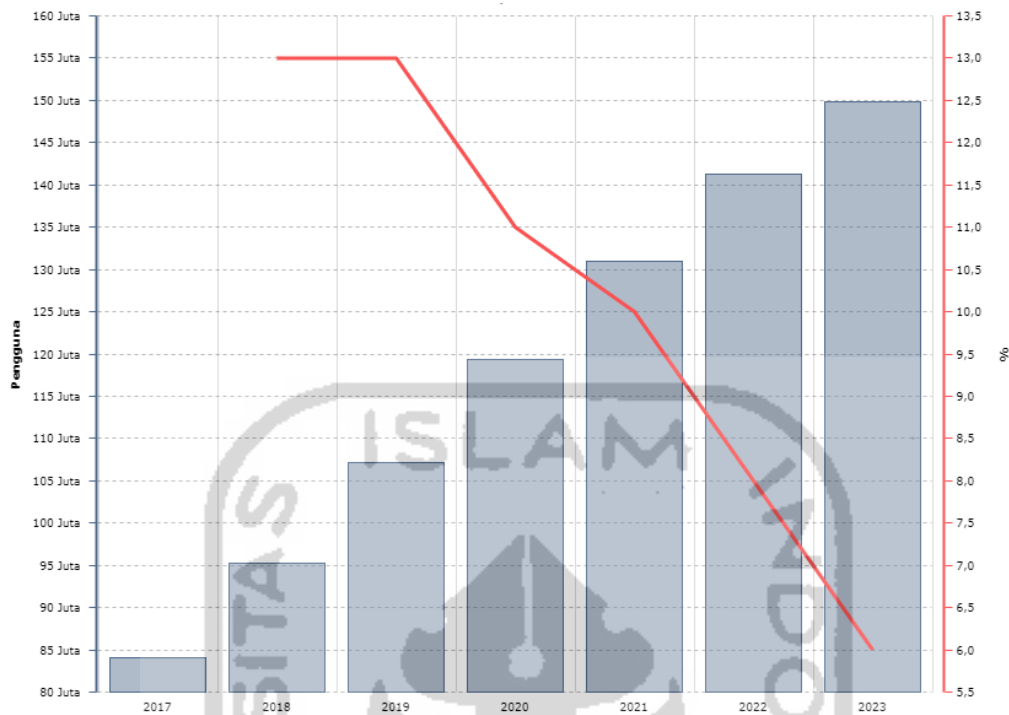
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan digital di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang signifikan. Banyak ditemukan kontribusi atas layanan digital baik dalam sektor pendidikan, politik, serta ekonomi. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang sering digunakan masyarakat adalah jasa keuangan. Jasa Keuangan menerapkan layanan digital untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, informasi produk yang tersedia maupun meningkatkan kualitas perusahaan. Industri jasa keuangan sendiri terdiri dari beberapa instansi antara lain perbankan, pasar modal, asuransi, hingga pembiayaan (*Multifinance*) yang saat ini berlomba-lomba menggunakan *platform* teknologi keuangan untuk meningkatkan kualitas perusahaan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Perbankan Syariah merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang meningkat beberapa tahun belakang dikarenakan banyaknya masyarakat yang beralih kepada jasa keuangan yang berlandaskan pada Syariah Islam. Bank Rakyat Indonesia Syariah merupakan salah satu bank syariah yang memberikan pelayanan yang dilengkapi dengan layanan digital untuk menghadapi persaingan dengan perbankan konvensional, layanan digital saat ini dikembangkan dengan inovasi-inovasi terbaru guna untuk memberikan pelayanan yang baik, *efektif* serta *efisien* kepada Nasabah. Tahun 2018 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan aturan baru mengenai layanan perbankan konvensional maupun syariah, aturan tersebut dijadikan sebagai dorongan perbankan dalam memberikan layanan yang lebih baik dan inovatif dari tahun-tahun sebelumnya.



Sumber : Databoks.co.id

Gambar 1.1. Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia (2017-2023)

Gambar diatas menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia akan mengalami peningkatan beberapa tahun kedepan ditinjau dari data pengguna internet di Indonesia pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 pengguna internet di Indonesia sebanyak 95,2 juta pengguna, tahun 2017 pengguna internet di Indonesia sebanyak 84 juta pengguna. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna internet di Indonesia tahun 2017 hingga 2018 meningkat sebesar 13,3%. (Databoks.co.id, 2019)



Sumber : Survei APJII 2019

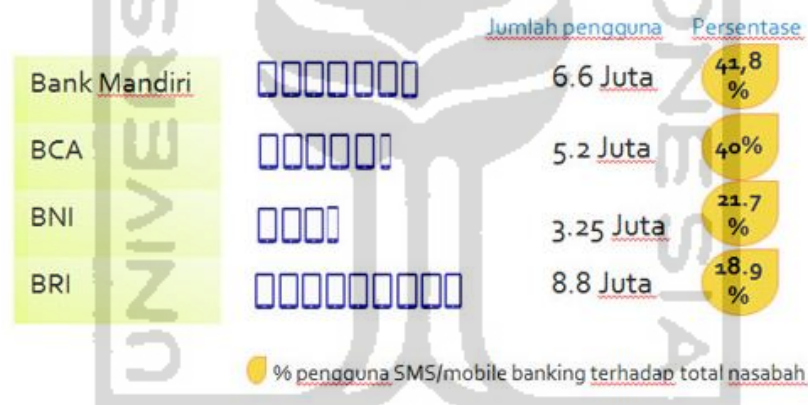
Gambar 1.2. Jumlah Penduduk & Pengguna Internet di Indonesia tahun 2019

Gambar 1.2. menunjukkan bahwa peningkatan pengguna internet sejalan dengan jumlah penduduk di Indonesia, pada tahun 2017 populasi penduduk di Indonesia sebanyak 262 juta jiwa, sedangkan pada tahun 2018 populasi penduduk di Indonesia telah mencapai 264,16 juta jiwa. Gambar tersebut menunjukkan bahwa tahun 2017 pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa (54,68%) dari total populasi penduduk Indonesia, sedangkan pada tahun 2018 pengguna Internet di Indonesia telah mencapai 171,17 juta jiwa (64,8%). Meningkatnya pengguna internet di Indonesia menyebabkan munculnya beberapa *platform* yang menggunakan layanan digital dengan bantuan internet yang digunakan untuk memudahkan transaksi perusahaan.

Peningkatan pengguna internet serta layanan digital di beberapa *platform* di Indonesia menjadi salah satu awal mula perbankan di Indonesia menerapkan bantuan internet dalam memberikan layanan jasa kepada nasabah, sehingga terciptanya beberapa layanan digital Bank yang menggunakan jaringan internet di perbankan. Layanan digital pada perbankan lebih dikenal dengan istilah *E-Banking* yang merupakan salah satu fitur layanan digital yang disediakan oleh pihak Bank untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, produk serta menggunakan layanan perbankan lainnya dengan menggunakan jaringan internet pribadi ataupun umum. *E-Banking* dapat diakses melalui berbagai perangkat elektronik seperti komputer, laptop maupun telepon genggam pribadi.

Menurut Sujadi (2016) *E-Banking* telah diterapkan oleh beberapa bank syariah di Indonesia, jenis-jenis *E-Banking* di Indonesia antara lain: 1).Internet Banking 2).SMS Banking 3).Phone Banking serta 4).Mobile Banking dan lain sebagainya.

Mobile Banking merupakan salah satu fitur layanan digital yang disediakan oleh pihak Bank yang digunakan untuk mendapatkan informasi seputar rekening maupun melakukan suatu transaksi seperti mentransfer uang serta membayar tagihan pembayaran yang dapat diakses dengan mudah. *Mobile Banking* merupakan inovasi dari fitur layanan digital sebelumnya yaitu SMS Banking dan Phone Banking. *Mobile Banking* sangat diminati oleh nasabah dikarenakan adanya batasan dalam penggunaan layanan digital lainnya. Persentase pengguna SMS/Mobile Banking diantara 4 Bank di Indonesia, sebagai berikut :



Sumber : Sharingvision.com

Gambar 1.3. Persentase Pengguna SMS/ Mobile Banking di Indonesia

Berdasarkan persentase pengguna SMS/Mobile Banking pada gambar di atas, diketahui bahwa Bank Rakyat Indonesia memiliki jumlah pengguna aktif sebanyak 8,8 juta pengguna atau setara dengan 18,9% dari total nasabah. Sedangkan Bank lainnya memiliki jumlah pengguna aktif SMS/Mobile Banking yang sedikit dari total nasabah yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Bank Rakyat Indonesia memiliki jumlah pengguna aktif SMS/Mobile Banking terbanyak diantara keempat bank tersebut.

Tahun 2019 Bank Rakyat Indonesia Syariah mendapatkan penghargaan “*Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Award 2019*” yang diselenggarakan oleh Infobank bersama dengan Marketing Research Indonesia (MRI). Bank Rakyat Indonesia Syariah menerima penghargaan tersebut berdasarkan hasil survei yang di peroleh, dimana survei menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia Syariah memiliki kualitas layanan perbankan yang baik kepada nasabah diantara bank syariah lainnya. Kualitas layanan perbankan Bank Rakyat Indonesia Syariah berada pada level 54%, dimana hasil tersebut telah naik dua poin dari tahun sebelumnya. Penghargaan tersebut diberikan untuk mendorong perbankan lainnya agar memberikan layanan yang baik kepada nasabah, sehingga nantinya nasabah akan memiliki loyalitas dan keterkaitan terhadap bank yang bersangkutan.

Beberapa bulan terakhir transaksi ekonomi menggunakan layanan digital meningkat, hal tersebut berkaitan dengan dikeluarkannya aturan mitigasi penyebaran virus covid-19 oleh pemerintah bulan maret lalu, dimana masyarakat dianjurkan untuk mengurangi aktivitas di luar rumah terlebih dahulu untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran covid-19. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia (BI) dimana beliau mengatakan bahwa beberapa bulan terakhir terjadi peningkatan pada transaksi ekonomi melalui layanan digital, dikarenakan kemudahan dari penggunaan layanan digital dalam melakukan suatu transaksi saat ini (Laucereno, 2020).

Peningkatan pengguna layanan digital terjadi dikarenakan nasabah beralih dari transaksi dengan menggunakan uang tunai ke transaksi digital untuk memudahkan transaksi jual beli suatu barang baik secara langsung maupun tidak. Corina Leyla Karnalies, Direktur Bisnis Konsumer BNI mengatakan bahwa transaksi melalui BNI Mobile Banking beberapa bulan terakhir meningkat sebesar 31% dibandingkan tahun sebelumnya (Sitorus, 2020). Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bank Rakyat Indonesia Syariah yang mengungkapkan bahwa transaksi melalui mobile BRIS Online mengalami peningkatan sebesar 36% (Imandiar, 2020).

Kualitas layanan *mobile banking* yang tersedia harus dipertahankan guna untuk menarik minat nasabah untuk melakukan suatu transaksi melalui layanan

tersebut. Peneliti menggunakan beberapa variabel bebas yaitu variabel keamanan, kemudahan, kecepatan, desain dan biaya. Variabel bebas (X) tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui persepsi atau penilaian responden terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang tersedia. Tingkat kepuasan merupakan salah satu indikator bank untuk melihat respon nasabah terhadap layanan jasa/produk yang disediakan bank, melalui tingkat kepuasan nasabah bank dapat memperbaiki serta meningkatkan layanan yang ada agar lebih baik dari sebelumnya. Bank Rakyat Indonesia Syariah merupakan salah satu perbankan yang melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas serta tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta*”

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana Pengaruh Variabel Keamanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta?
2. Bagaimana Pengaruh Variabel Kemudahan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta?
3. Bagaimana Pengaruh Variabel Kecepatan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta?
4. Bagaimana Pengaruh Variabel Desain Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta?
5. Bagaimana Pengaruh Variabel Biaya Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Keamanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Kemudahan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Kecepatan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Desain terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah, serta dapat menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat terkait kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah, serta dapat menjadi rujukan atau referensi dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Instansi (Bank Syariah)

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan instansi untuk menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam menyediakan kualitas layanan *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran pembahasan pada skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. Bab ini berisi tentang latar belakang yang diteliti dari masalah-masalah yang telah ditentukan. Dalam bab menjelaskan berbagai macam permasalahan yang dihadapi baik dari segi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang muncul dari tujuan penelitian yang akan tercapai, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II. Bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu telaah pustaka dan landasan teori. Telaah pustaka bab ini membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang dapat mendukung penelitian ini. Landasan teori dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta.

BAB III. Bab ini berisi metode penelitian yang diuraikan antara lain desain penelitian, obyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian.

BAB IV. Bab ini berisi hasil analisis data dan pembahasan yang didalamnya menjelaskan keseluruhan analisis data yang telah dilakukan. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, dikaji serta dibahas secara mendalam dan kemudian dilakukan analisis terhadap variabel yang mempengaruhi.

BAB V. Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah penelitian dan saran penulis bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah penelusuran terhadap penelitian terdahulu dimana topiknya yang berdekatan atau berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, telaah pustaka ini dilakukan untuk menghindari adanya plagiasi atau duplikasi pada penelitian. Peneliti mencoba mengemukakan penelitian terdahulu yang topiknya berkaitan dengan judul penelitian untuk dijadikan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani dengan judul "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah di empat bank syariah di Yogyakarta, tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah tersebut dengan menggunakan model CARTER. Model CARTER memberikan kontribusi yang sangat baik untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan jasa yang tersedia.

Peneliti disini melakukan penelitian terhadap empat bank syariah yang ada di Yogyakarta antara lain yaitu Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah. Sampel dalam penelitian ini yaitu beberapa nasabah dari ke empat bank tersebut. Metode yang di gunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*, teknik yang digunakan yaitu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil yang diperoleh penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya kontribusi signifikan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Heny Agustina dengan judul "*Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Study pada Bank Syariah Mandiri)*".

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi yaitu karyawan Universitas Nahdatul Ulama yang terletak di Surabaya, sedangkan teknik penarikan sampling yang digunakan yaitu *random sampling*. Hasil dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa Teknologi Informasi, Kemudahan serta Fitur Layanan berpengaruh terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan Internet Banking, dimana teknologi informasi tersebut memberikan bantuan informasi yang sangat cepat dan *efisien* kepada Nasabah yang membutuhkan tanpa harus ke Bank nya secara langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fandi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri di Surabaya. Pendekatan yang digunakan penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling*. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri di Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan judul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor *efisien*, kepercayaan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Internet Banking. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Cirebon yang menggunakan Internet Banking, sedangkan teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dalam menganalisis data yang diperoleh. Berdasarkan hasil hipotesis yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa secara parsial Faktor Efisien dan

Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Internet Banking, sedangkan pada Faktor Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Sumardiningsih, wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibowo dan yulis Ayryza dengan judul “*Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap kepuasan nasabah bank. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*, sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data-data yang digunakan penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda.

Banking Service Quality (BSQ) sendiri merupakan salah satu metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh perbankan. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa *Banking Service Quality (BSQ)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dimana masing-masing dimensi menyumbangkan nilai pada kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Maret Tiana, R.R. Yulianti Prihatiningrum dan Ahmad Rifani dengan judul “*Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word of Mouth (WOM)*” Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner tertutup dan diukur dengan tingkatan skala interval 1 (satu) sampai 10 (sepuluh) untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik *structural Equation Model (SEM) AMOS Ver.24*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa *Benefits Offered* pada aplikasi Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan *Positive Word of Mouth (WOM)*.

Penelitian yang dilakukan oleh Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari yang berjudul “*Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*”. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *convinece sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Tecnology Acceptence Model (TAM)*, dimana *Tecnology Acceptence Model* tersebut dijadikan tinjauan untuk mengetahui kegunaan teknologi informasi sebagaimana yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*”. Penelitian ini menggunakan metode CARTER untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan BRI Syariah Surabaya kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana peneliti menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI Syariah di Surabaya, teknik sampel yang digunakan yaitu *non probability* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu *partial least suare (PLS)* dengan program SmartPLS.20. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Islami memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Surabaya, serta Kualitas Layanan Islami tersebut berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Bank Rakyat Indonesia Syariah di Surabaya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, lokasi serta beberapa variabel yang di gunakan. Objek pada penelitian ini melibatkan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta yang

menggunakan Mobile Banking dan variabel independen yang di gunakan pada skripsi ini antara lain keamanan, kemudahan, kecepatan, desain dan biaya sedangkan variabel dependen yang digunakan pada skripsi ini yaitu tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan semua telaah pustaka diatas, belum ada penelitian yang membahas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Sehingga hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.

B. Landasan Teori

1. Perbankan Syariah

1.2 Sejarah Singkat Bank Syariah di Indonesia

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki keberagaman agama, dimana penduduk Indonesia terdiri dari beberapa agama, berikut Agama yang di akui oleh pemerintah antara lain : 1. Islam 2. Hindu 3. Budha 4. Kristen Protestan 5. Kristen Katolik serta, 6. Konghucu. Meskipun Indonesia terdiri dari beberapa agama, mayoritas masyarakat Indonesia menganut agama Islam.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Agus marimim (2015) menjelaskan bahwa masyarakat muslim dan tokoh-tokoh muslim di Indonesia pada tahun tersebut memiliki keinginan untuk mendirikan perbankan yang berlandaskan pada syariah islam di Indonesia. K.H Mansur sebagai ketua pengurus besar Muhammadiyah mengemukakan bahwa sebagian umat muslim di Indonesia mau tidak mau menggunakan layanan jasa keuangan yang berbasis pada sistem bunga, dikarenakan belum adanya perbankan syariah di Indonesia.

Tahun 1983 saat kondisi Bank Indonesia tidak stabil dikarenakan tidak mampunya pemerintah dalam mengendalikan tingkat suku bunga yang tinggi di perbankan konvensional, pemerintah berencana untuk menggunakan “Sistem Bagi

Hasil” ke dalam layanan perkreditan di Indonesia. Sistem bagi hasil tersebut merupakan salah satu konsep yang ada pada layanan jasa keuangan syariah islam.

Tahun 1988 para tokoh ulama memiliki gagasan mengenai Bank Syariah, dimana tahun tersebut pemerintah indonesia mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (PAKTO) yang berisikan tentang liberasi industri terhadap perbankan syariah, beberapa ulama di Indonesia pada saat itu berusaha untuk memberikan gagasan agar Indonesia mendirikan bank tanpa bunga. Diselenggarakannya lokakarya ulama indonesia di Cisarua, bogor tanggal 19-22 Agustus 1990 yang bertema tentang Bunga Bank dan Perbankan. Selanjutnya pembahasan lebih mendalam terkait tema tersebut dibahas saat diselenggarakannya Musyawarah Nasional (Munas) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang diselenggarakan di hotel Sahid Jaya, jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990. Pada Musyawarah Nasional (Munas) IV tersebut di sepakati pembentukan Tim atau kelompok Kerja perbankan MUI (Nofinawati, 2015).

Anggota dalam kelompok kerja tersebut saling bertukar pikiran dan mengkaji perbankan syariah dari beberapa Negara untuk melihat serta mengetahui prinsip perbankan syariah secara rinci, yang dimana kajian tersebut di jadikan rujukan dalam mendirikan Perbankan Syariah di Indonesia. Kelompok kerja tersebut memberikan masukan dan mendesak pemerintah agar segera mendirikan perbankan yang berlandaskan syariah islam di Indonesia. Akhirnya pada tanggal 1 November 1991 pemerintah memberikan izin untuk mendirikan Bank Muamalat, pada tahun 1992 Bank Muamalat mulai beroperasi di Indonesia. Bank Muamalat merupakan bank pertama yang berlandaskan syariah islam di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Tahun 1997-1998 terjadi krisis moneter di Indonesia, dimana banyak dari Nasabah yang mengambil uang tabungannya secara serentak sehingga perbankan di Indonesia mengalami likuiditas besar-besaran. Pada tahun tersebut bank-bank di Indonesia mengalami kesulitan dan tidak sedikit bank tersebut berhenti atau tidak beroperasi lagi. Lain halnya dengan Bank Muamalat, dimana bank tersebut mampu bertahan dalam krisis moneter yang terjadi. Sehingga peristiwa tersebut menjadi titik awal perjalanan perkembangan bank syariah di Indonesia, dimana

nasabah mulai mencari tau informasi terkait produk dan jasa perbankan yang berlandaskan pada syariah tersebut.

Pemerintah di Indonesia ikut ambil alih dalam berdirinya perbankan syariah di Indonesia, pemerintah mengeluarkan beberapa Undang-undang yang dijadikan sebagai landasan kelembagaan dan operasional untuk perkembangan Perbankan syariah di Indonesia. Undang-undang yang di keluarkan pemerintah untuk mendukung perkembangan bank syariah di indonesia yaitu Undang-undang No.10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa bank yang menjalankan bisnisnya dengan prinsip bagi hasil yang berpedoman pada syariah islam secara resmi di sebut Bank Syariah. Sehingga banyak bank umum maupun BPR yang menggunakan prinsip syariah pada saat itu mencantumkan kata “Syariah” pada nama banknya.

Banyaknya minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan jasa keuangan berlandaskan syariah islam tersebut membuat komitmen pemerintah dalam mengembangkan Bank Syariah di Indonesia sangat besar, pada tahun berikutnya pemerintah Indonesia dengan berkala mengeluarkan Undang-undang sebagai pondasi agar Bank Syariah berdiri kokoh di Indonesia. Menurut Ventje Rahardjo Soedigno (Executive Director of KNKS), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa Bank Syariah di Indonesia hingga tahun 2019 memiliki jaringan sebanyak 189 yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) serta 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Insight Buletin Ekonomi Syariah, 2020).

1.3 Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah

Tanggal 19 desember 2007 terjadinya akuisisi yang dilakukan antara PT. Bank Rakyat Indonesia dan Bank Jasa Arta. Sebelumnya dapat diketahui bahwa akuisisi adalah pembelian atas suatu perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan atau kelompok investor lainnya. Setelah akuisisi tersebut dilaksanakan, terbentuklah BRISyariah sebagai Bank yang produk dan jasanya berlandaskan pada syariah islam di Indonesia. Pada tanggal 16 Oktober 2008 BRI Syariah mendapatkan izin operasi dari Bank Indonesia melalui surat no.

10/67/kep.GBI/DPG/2008. BRISyariah resmi beroperasi di Indonesia pada tanggal 17 November 2008.

BRISyariah hadir dengan memberikan jasa serta produk-produk yang berlandaskan pada syariah islam, dengan hadirnya BRISyariah tersebut perkembangan Bank yang berlandaskan syariah di Indonesia semakin berkembang setiap tahunnya. Aktifitas BRISyariah semakin kuat setelah bergabungnya Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ke dalam PT. Bank BRISyariah. Terjadinya *Spin Off* Unit Usaha Syariah tersebut berlaku dari tanggal 1 Januari 2009 yang di setuju dan ditandatangani secara langsung oleh Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sofyan Basir dan Direktur utama PT. Bank BRISyariah ventje Rahadjo.

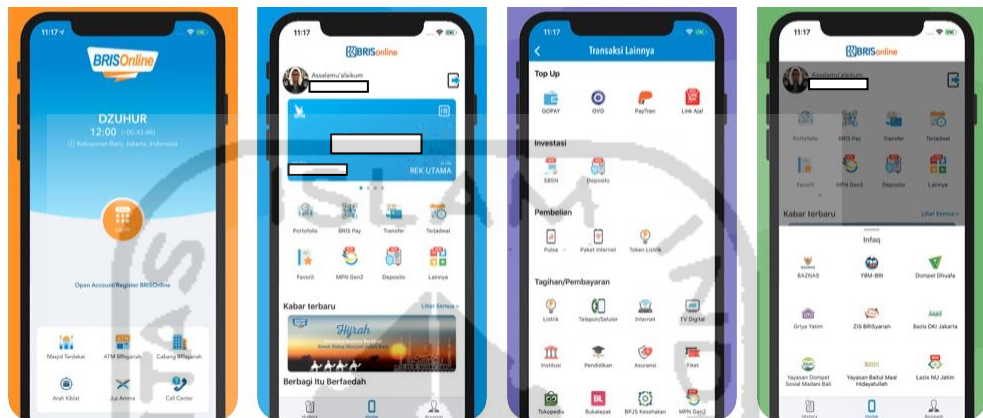
BRISyariah berkembang dengan baik di indonesia, dimana bank tersebut dalam beberapa tahun beroperasi telah mendapatkan peringkat ketiga berdasarkan banyaknya aset diantara bank syariah lainnya. BRISyariah memiliki Visi yang senantiasa berusaha untuk menjadi bank ritel *modern* dengan berbagai layanan dan produk yang beragam serta sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dapat dijangkau dengan mudah untuk kehidupan yang lebih bermakna.

Sesuai dengan visi tersebut, BRISyariah senantiasa memberikan pelayanan yang baik dalam mengembangkan bisnisnya dimana bank tersebut berfokus pada kegiatan penghimpunan dana serta kegiatan lainnya yang berlandaskan pada syariah islam. BRISyariah berusaha untuk memberikan layanan jasa yang baik kepada nasabah dan setiap tahunnya BRISyariah berusaha untuk mengeluarkan produk-produk yang inovasi yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara *efektif* dan *efesien* tetapi tetap berlandaskan pada syariah islam.

2. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan salah satu layanan inovasi terbaru yang disediakan oleh perbankan, dimana layanan tersebut memberikan pelayanan melalui *smartphone* dan kehadiran *mobile banking* tersebut membawa perubahan pada jenis layanan yang terdapat di bank sebelumnya (Ika Maret Tiana, 2019). *Mobile banking* hadir dengan fitur sederhana, sehingga memudahkan nasabah

dalam mempelajari langkah-langkah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Nasabah saat ini banyak menggunakan Kualitas layanan *mobile banking*, dimana mereka mengklaim bahwa layanan tersebut menjadi salah satu layanan andalan yang di sediakan pihak bank kepada nasabah.



Sumber : Aplikasi Mobile Banking BRI Syariah

Gambar 2.1. Tampilan M-Banking BRI Syariah

Gambar diatas menunjukkan bahwa melalui *Mobile Banking* nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan. Berikut beberapa layanan yang dapat dilakukan nasabah melauai *mobile banking*, antarlain:

1. Memberikan informasi rekening seperti portofolio, saldo *e-money* dan lain sebagainya;
2. Melakukan transaksi transfer baik antar rekening, antar bank dan SKN/kliring;
3. Melakukan transaksi pembayaran seperti Tagihan PLN, Intenet, TV Berbayar, Telepon/ HP, Tiket, Asuransi, Institusi pendidikan, dan lain sebagainya;
4. Melakukan transaksi pembelian seperti Voucher HP, Token PLN, Paket data dan lain sebagainya;
5. Melakukan transaksi pembayaran Donasi seperti zakat, infaq, waqaf, qurban, shodaqoh dan lain sebagainya;
6. Pembayaran dengan *QR (Quick Response) Pay*;

7. Fitur Islami seperti waktu sholat, arah kiblat, Juz amma serta arah kiblat dan lokasi masjid terdekat;
8. Dapat menemukan lokasi kantor cabang dan ATM terdekat;
9. Pengaturan akun mobile banking, seperti perubahan pin atau bahasa dan adanya notifikasi di setiap transaksi.

Adapun biaya yang harus di bayar nasabah ketika menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut, antara lain:

Tabel 2.1. Biaya Transaksi Mobile Banking

Jenis Transaksi	Biaya Transaksi BRISyariah
Informasi Saldo	Bebas Biaya
Mutasi Rekening	Bebas Biaya
Transfer sesama Rekening BRISyariah	Bebas Biaya
Transfer Antar Bank	Rp. 6.500 Jika saldo sebelum transaksi < Rp.500.00 Rp. 3.250 Jika saldo sebelum transaksi \geq Rp. 500.000
Pembelian Pulsa Telkomsel	Rp. 1.500
Top Up Gopay Gojek	Rp. 2.000
Pembayaran Telpon (TELKOM)	Rp. 2.500

Sumber : Web Site BRISyariah

Mobile Banking memiliki beberapa keunggulan dari layanan jasa perbankan lainnya seperti SMS Banking, ATM, internet banking maupun layanan jasa lainnya. Berikut keunggulan *Mobile Banking* antara lain:

1. Memudahkan Nasabah untuk mengakses informasi maupun melakukan transaksi meskipun koneksi internet lambat;

2. Fitur yang disediakan mobile Banking berbentuk sederhana, sehingga memudahkan nasabah untuk memahami cara menggunakan layanan tersebut;
3. Biaya yang dikenakan pada umumnya lebih rendah dari biaya layanan lainnya;
4. Meminimalisir adanya pembobolan rekening, karena saat melakukan transaksi nasabah akan mendapatkan pemberitahuan seputar transaksi yang baru saja dilakukan;
5. Memudahkan Nasabah dalam menjangkau informasi dan transaksi Bank;
6. Nasabah dapat mengakses 24 Jam sehari tanpa adanya batasan tertentu.

Meskipun *Mobile Banking* Banyak diminati oleh nasabah karena kemudahan dalam mengakses nya banyak pula nasabah yang mengeluhkan atau merasa kurang nyaman dalam penggunaan layanan tersebut. Yusnanto dan Albarda dalam jurnalnya yang berjudul “*Integrasi Protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking*” mengemukakan bahwa terdapat beberapa kelemahan utama *Mobile Banking* yang dirasakan nasabah antara lain:

1. Sering terjadinya *error* pada aplikasi tersebut yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi seperti mentransfer uang ataupun membayar tagihan-tagihan yang di perlukan;
2. Akses internet di Indonesia sendiri masih belum luas, dimana di beberapa kota bahkan kota besar pun masih terdapat kesulitan dalam mengakses internet sehingga *Mobile Banking* sendiri belum dapat terjangkau oleh nasabah;
3. Notifikasi pada sebagian besar *Mobile Banking* terkadang tidak muncul, sehingga nasabah harus membuka *App* tersebut untuk mengetahui transaksi yang telah dilakukan.

3. Kualiatas Layanan

Kualitas ialah situasi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa proses maupun lingkungan dalam memenuhi suatu harapan (Tjiptono D. d., 2007). Sedangkan menurut Kotler (Kotler, Manajemen Pemasaran, 1997) kualitas ialah

“seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Sedangkan definisi layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah membantu untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang. Layanan juga didefinisikan sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau pun kelompok dengan landasan faktor material melalui beberapa sistem prosedur dengan menggunakan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan beberapa pihak (Moenir, 2008).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan ialah penilaian yang diberikan oleh nasabah terhadap layanan yang disediakan perusahaan. Tinggi rendahnya kualitas layanan dapat diketahui melalui perspektif pelanggan atas layanan yang digunakan dalam melakukan suatu transaksi. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan *internet banking* (Yasa, 2012).

Hasil penelitian Nisa Dzurotun (2013), menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui kualitas layanan yang tersedia. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* antarlain:

a. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu langkah pencegahan penipuan atau mendeteksi adanya penipuan dalam suatu sistem yang berbasis pada informasi. Keamanan merupakan salah satu kemampuan yang di gunakan bank dalam melindungi informasi dari adanya penyalahgunaan rekening ataupun data nasabah (Rahardjo, 2005).

b. Kemudahan

Kemudahan yaitu keyakinan individu akan penggunaan sistem teknologi informasi yang membantu konsumen dalam melakukan suatu transaksi. Definisi tersebut sejalan dengan definisi yang di kemukakan Widjana (2010), kemudahan merupakan keyakinan individu dalam menggunakan

suatu sistem teknologi informasi yang tidak merepotkan dalam melakukan usaha yang besar pada saat digunakan.

c. Kecepatan

Kecepatan atau *speed of respon* aplikasi dibutuhkan dalam memberikan informasi yang diinginkan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kecepatan atau *Speed of respon* merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri panjang (Trihantana, 2016).

d. Desain

Desain memiliki arti sebagai tampilan depan pada aplikasi yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi maka tingkat komunikasi sosial pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi online (Dede Dzurotun nisa, 2013).

e. Biaya

Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap barang ataupun jasa yang digunakan. Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan hasil bahwa biaya yang dikenakan dapat dijadikan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan aplikasi saat melakukan suatu transaksi. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasinta dan Djoko (2016), biaya yang dikenakan pada penggunaan aplikasi dalam melakukan suatu transaksi merupakan salah satu faktor yang paling menentukan niat perilaku penggunaan mobile banking.

Penelitian sebelumnya menggunakan beberapa variabel diatas sebagai elemen untuk mengetahui kualitas layanan internet banking, sms banking maupun mobile banking. Seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wasilah, 2016), penelitian tersebut menggunakan variabel keamanan untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Agustina, 2017) mengemukakan bahwa fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang tersedia. Dimana fitur layanan tersebut dibuat untuk memudahkan dan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Berdasarkan pengertian dan uraian diatas, peneliti menggunakan variabel keamanan, kemudahan, kecepatan desain dan biaya untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* yang tersedia.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan ialah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang setelah mendapatkan kesan atau menggunakan suatu produk maupun jasa dalam suatu bank. Sedangkan nasabah merupakan seseorang pelanggan pengguna produk atau jasa suatu bank yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melihat apakah produk atau jasa Bank tersebut memiliki kualitas yang baik dan telah memenuhi harapan pelanggan. Suatu Bank dianggap sukses dalam memberikan layanan yang baik apabila bank tersebut mampu mendapatkan, mempertahankan, serta menambah jumlah Nasabah yang ada.

Berikut beberapa definisi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah Engel (1995) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli secara alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah. Kotler (1997) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang ada dikarenakan hasil dari perbandingan antara penilaian kinerja pelayanan yang berhubungan dengan harapan nasabah (Prasetyo, 2012). Sedangkan Zeithaml dan Bitner, (2001) kepuasan merupakan suatu respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Dimana kepuasan merupakan penilaian mengenai keunggulan produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah ialah anggapan kinerja dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi harapan nasabah. Apabila kinerja dari produk tersebut tidak lebih rendah dari harapan nasabah, maka nasabah akan merasa senang dan sebaliknya jika kinerja produk tersebut sangat rendah dari harapan nasabah kemungkinan

besar nasabah akan memberikan penilaian yang buruk terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan Nasabah terhadap produk atau layanan jasa yang disediakan sebenarnya merupakan suatu hal yang sulit. Dimana perusahaan tersebut harus mengerti terhadap sesuatu yang diharapkan oleh nasabah, pelayanan kualitas dan produk yang sama memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda di setiap Nasabah. Sehingga perusahaan seharusnya memperhatikan kualitas produk dan jasa yang di tawarkan kepada nasabah. Tingkat kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu persepsi, tetapi sebaliknya yaitu dipengaruhi beberapa persepsi seperti kualitas jasa, kualitas produk serta faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul “Pemasaran Bank” (2004) mengemukakan bahwa kepuasan pelayanan nasabah dalam perbankan sebagai berikut:

1. *Tangibles*, yaitu bukti fisik yang langsung di lihat dan di rasakan oleh nasabah. Bukti fisik yang dimaksud disini meliputi fasilitas fisik seperti gedung dengan fasilitas yang baik dan memadai, daya tarik karyawan saat melayani nasabah, serta perlengkapan kantor yang ada dan nyata berada di dalam Bank tersebut;
2. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimana karyawan bank dapat memberikan pelayanan yang baik tanpa melihat nasabah yang sedang diberikan pelayanan terkait produk atau jasa bank tersebut;
3. *Assurance* yaitu adanya jaminan karyawan terkait pengetahuan, kompetensi, kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimana karyawan tidak memandang status nasabah yang akan dilayaninya, alangkah baiknya bila karyawan bersikap ramah, sopan dan santun kepada nasabah secara merata.
4. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan bank saat memberikan layanan yang cepat, akurat serta memberikan nilai lebih kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bank harus tepat waktu serta minimnya kesalahan yang terjadi pada pelayanan tersebut

5. *Empaty*, yaitu bank dapat memberikan kemudahan serta menjadi hubungan baik dengan nasabah secara efektif. Hubungan yang dimaksud disini bukan hanya hubungan dari pihak bank dengan nasabah, melainkan hubungan dengan sesama karyawan baik dengan senior maupun junior dalam bank tersebut.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian, yang dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan atau jawaban sementara tersebut (Kountur, 2007). Dugaan atau jawaban sementara tersebut harus didasarkan pada beberapa dasar pemikiran yang di dapat dari teori yang ada. Menurut Sugiyono (2006), hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan penelitian.

1. Persepsi Nasabah terhadap Keamanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Rahardjo (2005), keamanan adalah salah satu kemampuan yang di gunakan bank dalam melindungi informasi dari adanya penyalahgunaan rekening ataupun data nasabah. Keamanan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah yang menggunakannya. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Bambang Setiyo Pambudi (2014) yang menyatakan bahwa secara parsial persepsi manfaat, keamanan dan ketersediaan fitur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat ulang dalam menggunakan layanan Internet Banking. Tingkat keamanan yang ketat pada suatu aplikasi membuat nasabah memiliki minat dan percaya dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga disini penulis menduga bahwa persepsi keamanan pada mobile banking berpengaruh positif terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta. Maka dapat ditarik hipotesis berupa:

H_{a1} : Persepsi Nasabah terhadap Keamanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

2. Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Davis (1989) mendefinisikan bahwa persepsi kemudahan teknologi merupakan sebagai suatu tingkatan seseorang yang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi tidak perlu bersusah payah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widjana (2010) yang menyatakan bahwa, kemudahan merupakan keyakinan individu dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi yang tidak merepotkan saat digunakan.

Menurut Handayani (2007) persepsi kemudahan dalam penggunaannya mencakup atas tujuan dari penggunaan teknologi informasi, dimana penggunaan teknologi tersebut ditunjukkan kepada nasabah agar dalam melakukan jual beli suatu barang atau jasa dapat dilakukan seefektif mungkin. Sehingga penulis menduga bahwa persepsi kemudahan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

H_{a2} : Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

3. Persepsi Nasabah terhadap Kecepatan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Kecepatan memiliki arti sebagai penyedia dalam memberikan informasi yang di inginkan oleh pengguna Internet Banking saat itu juga dapat melakukan transaksi tanpa harus menunggu lama (Mukherjee,2003). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trihantana (2016), yang menyatakan bahwa kecepatan atau *Speed of respon* merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan suatu aplikasi, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri panjang. Sehingga penulis menduga bahwa persepsi kecepatan berpengaruh

positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₃ : Persepsi Nasabah terhadap Kecepatan (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

4. Persepsi Nasabah terhadap Desain (X₄) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Desain merupakan tampilan depan suatu aplikasi, dimana menurut mukherjee (2003), desain merupakan tampilan dari internet banking yang berpengaruh besar pada kepercayaan nasabah serta meningkatkan kemungkinan nasabah melakukan transaksi online semakin meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dede Zurotun, Tyas dan Karina (2013) menyatakan bahwa respon pada penelitian tersebut setuju bahwa tata letak suatu layar dan desain yang menarik berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Sehingga penulis menduga bahwa persepsi desain berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₄: Persepsi Nasabah terhadap Desain (X₄) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

5. Persepsi Nasabah terhadap Biaya (X₅) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Yasinta dan Djoko (2016) bahwa biaya yang dikenakan aplikasi dalam melakukan transaksi merupakan salah satu faktor yang paling menentukan niat perilaku penggunaan mobile banking. Biaya yang dikenakan atas penggunaan suatu layanan digital yang mudah dan dapat dilaksanakan kapan dan dimana pun memberikan nilai tambah dari nasabah, dikarenakan kemudahan yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Sumardiningsih (2012), dimana

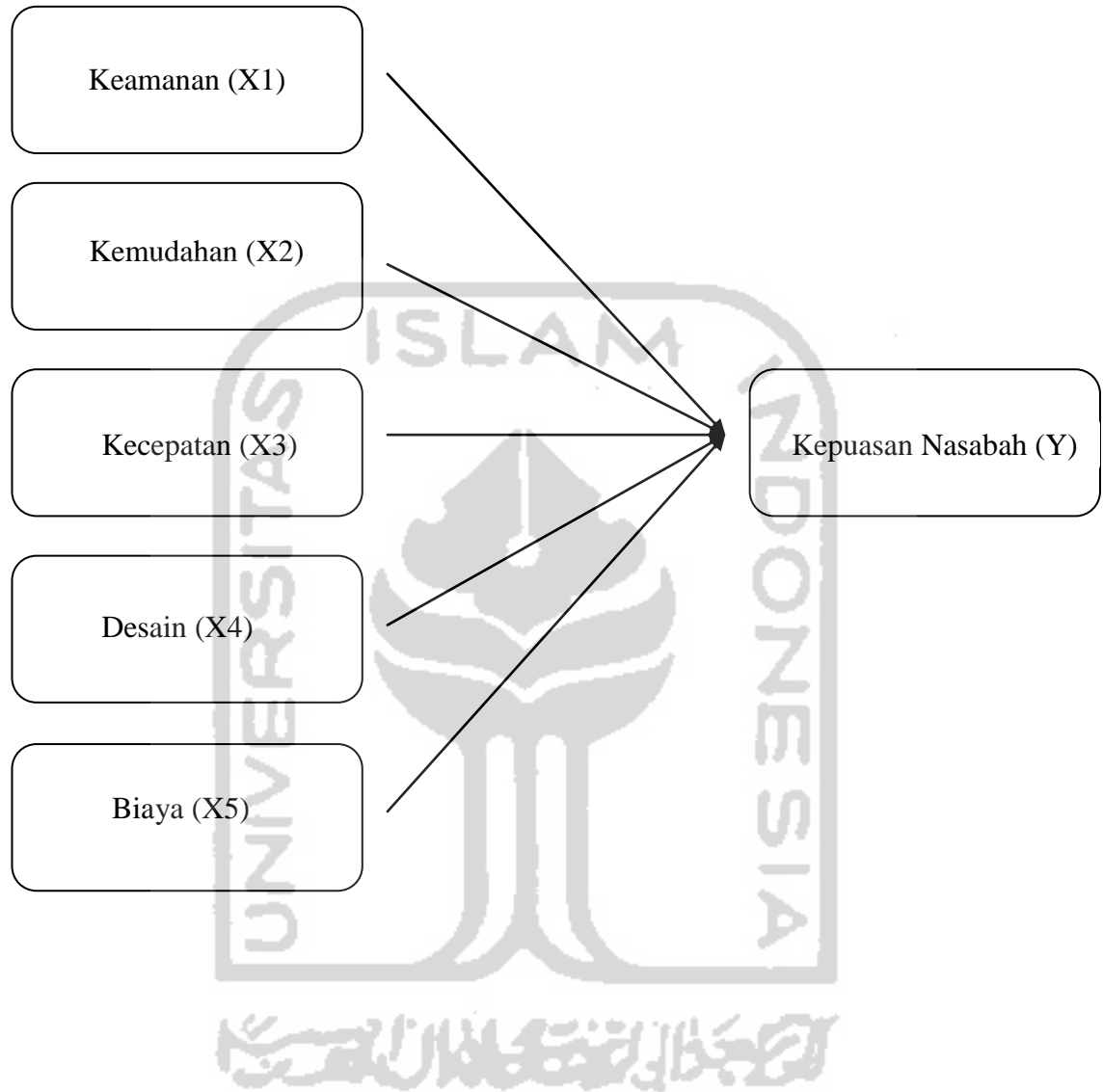
didapatkan hasil bahwa biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga penulis disini menduga persepsi Biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₅: Persepsi Nasabah terhadap Biaya (X₅) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

6. Persepsi Nasabah terhadap Keamanan, Kemudahan, Kecepatan, Desain dan Biaya berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui pengaruh dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikat, maka penulis akan melakukan uji secara simultan atau bersama-sama. Dimana penulis disini ingin mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dalam penggunaan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha₆ : Persepsi Nasabah terhadap Keamanan, Kemudahan, Kecepatan, Desain dan Biaya berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

D. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode yang bersifat *empiris*, objektif serta *discovery* (penemuan). Tujuan dipilihnya jenis penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Metode yang digunakan yaitu metode *survey*, dimana penelitian ini akan mengambil sampel dari populasi yang ada dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung (Sugiyono,2010).

Sehingga penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif, dimana data yang didapat dari kuesioner maupun kepustakaan nantinya akan dianalisis sesuai dengan metode statistik yang kemudian hasilnya nanti akan diinterpretasikan.

B. Obyek dan Lokasi Penelitian

Yogyakarta merupakan salah satu kota besar di Indonesia, dimana mayoritas penduduk merupakan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di kota tersebut. Sehingga, penulis dalam penelitian ini memilih kota Yogyakarta sebagai lokasi penelitian. Sedangkan obyek pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dimana penulis dalam penelitian ini akan menganalisis pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan secara menyeluruh dari suatu obyek yang menjadi perhatian penelitian. Populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas objek atau subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu dan diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan nanti nya akan ditarik kesimpulan

(Sugiyono, 2006). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dimana pengambilan sampel dilakukan untuk mewakili populasi (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan metode *non-probability* dengan teknik *Accidental Sampling*, yang dimana responden sebagai sampel diambil sesuai kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah yang menggunakan Mobile Banking di Yogyakarta. Karena jumlah populasi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta belum diketahui, maka penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk mengetahui jumlah sampel. Berikut Rumus *Lemeshow* yaitu :

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal Estimasi

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka di dapat jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04 = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka n yang didapat sebesar $96,04 = 100$ responden. Sehingga penulis dalam penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 responden.

D. Sumber Data

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas alat pengambil data tersebut. Dimana jika alat pengambil datanya cukup reliabel dan valid, maka data yang diperoleh juga akan cukup reliabel dan valid. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder diantaranya antarlain:

1. Data primer yaitu data yang didapat dari sumber asli (tanpa adanya perantara) dan data yang dikumpulkan secara khusus untuk menjawab penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti. Dengan demikian, data langsung ini kan diperoleh dari sumber asli.
2. Data sekunder yaitu data yang didapat dari sumber melalui perantara (tidak secara langsung), data sekunder umumnya seperti jurnal, buku maupun catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentasi) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan secara luas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi terkait topik yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data antara lain:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) yaitu salah satu teknik untuk mengumpulkan data dengan menyampaikan beberapa pertanyaan untuk dijawab secara tertulis oleh responden (Noor, 2013). Daftar pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

Jawaban pertanyaan kuesioner (angket) ini telah dirumuskan sebelumnya dengan lima pilihan lain:

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

Dalam memperoleh data kuesioner (angket) disusun menggunakan *skala likert* (*likert scale*) untuk mendapatkan data yang bersifat interval, *skala likert* pada penelitian ini menggunakan 5 poin dari skala 1 (Sangat tidak setuju) sampai skala 5 (Sangat setuju).

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang memiliki arti sebagai barang-barang tertulis (Jualiansyah, 2013). Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan buku, literatur, jurnal serta referensi lain dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

F. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

Menurut Singaribum dan Effendi (2008) mengemukakan bahwa definisi konseptual ialah makna dari sebuah konsep yang digunakan untuk memudahkan penelitian mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Definisi Konseptual dalam penelitian ini antarlain:

1. Kepuasan nasabah yaitu perasaan nasabah terhadap layanan jasa yang diberikan atau difasilitasi oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah.
2. Keamanan Aplikasi yaitu kemampuan dalam memberikan layanan jasa yang aman untuk nasabah dalam melakukan transaksi.
3. Kemudahan penggunaan yaitu kemampuan instansi atau perusahaan dalam memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa dibatasi waktu dan tempat. Dimana nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, baik dalam keadaan yang mendesak maupun tidak.

4. Kecepatan Transaksi yaitu kecilnya terjadi kesalahan atau *error* pada layanan jasa, sehingga nasabah dapat menggunakan transaksi lebih cepat dibandingkan dengan layanan jasa tradisional (Melakukan transaksi di Outlet Bank).
5. Desain Aplikasi yaitu tampilan depan aplikasi yang membuat nasabah tertarik dengan beberapa *icon* yang sederhana sehingga nasabah dapat mengerti akan penggunaan *icon* pada aplikasi tersebut.
6. Biaya adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh seseorang terhadap layanan produk atau jasa yang digunakan.

2. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel yaitu sesuatu yang menjadi objek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel dependen dan Independen. Kedua variabel tersebut akan di uji hubungan dan pengaruhnya antara satu sama lain. Sehingga, nantinya akan didapat kesimpulan apakah kedua variabel tersebut terikat secara signifikan atau tidak.

a. Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dengan adanya beberapa variabel bebas. Variabel Dependen berarti variabel yang akan menjadi pusat dalam suatu penelitian, dimana penelitian ini memilih Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen (Y).

b. Variabel Independen (X)

Variabel Independen merupakan kebalikan dari variabel Dependen. Dimana Variabel Independen ialah variabel yang mempengaruhi atau sebagai penyebab timbulnya Variabel Dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Independen antarlain:

1. Variabel Keamanan (X1)

Vina Pandu Winata (2018), dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa secara parsial maupun simultan variabel kemudahan penggunaan, efisiensi

dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh. Keamanan sendiri merupakan suatu sistem yang di buat oleh perbankan untuk perlindungan data pribadi nasabah. Semakin baik tingkat keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah dalam suatu bank maka rasa percaya dan kepuasan nasabah akan meningkat.

2. Variabel Kemudahan (X2)

Vina Pandu Winata (2018), dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa secara parsial maupun simultan variabel kemudahan penggunaan, efesiensi dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh. Penelitian tersebut, didukung oleh penelitian Wibowo (2006) yang mengemukakan bahwa kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

3. Variabel Kecepatan (X3)

Dalam penelitian yang dilakukan (Dede Dzurotum, 2013) didapatkan hasil bahwa kecepatan dalam melakukan transaksi sangat memiliki respon yang baik dari nasabah, dimana nasabah setuju bahwa saat melakukan transaksi dalam penggunaan aplikasi tersebut tidak ada waktu tunggu dan penggunaannya lebih cepat jika dibandingkan dengan perbankan tradisional.

4. Variabel Desain (X4)

Gangsar Prawiramulia (2004) dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa variabel *easy to operate* yang terdiri dari beberapa kategori salah satunya yaitu tampilan sederhana dan mudah di mengerti merupakan salah satu faktor paling kuat dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking*.

5. Variabel Biaya (X5)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yasinta dan Djoko (2016) didapatkan bahwa biaya yang dikenakan aplikasi dalam melakukan transaksi merupakan salah satu faktor yang paling menentukan niat perilaku penggunaan *mobile banking*.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, responden diarahkan untuk membuat pilihan sesuai dengan *alternative* pilihan jawaban yang telah tertera dalam kuesioner. Kuesioner yang telah disebar nantinya akan dilakukan pengujian validitas agar data yang didapat menjadi lebih valid sehingga siap diujikan ke sampel penelitian.

Indikator atas jawaban responden pada kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* banyak digunakan karena dapat memberikan peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam membentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan. Kuesioner akan dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya:

1. Bagian pertama berisi tentang data responden yang meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, profesi saat ini, lama menjadi nasabah, dan beberapa pertanyaan umum terkait E-Banking dan Mobile banking ;
2. Bagian ke dua berisi tentang petunjuk pengisian kuesioner;
3. Bagian ke tiga dan selanjutnya berisi tentang pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Selain menggunakan kuesioner, penelitian ini menggunakan alat bantu lain yaitu dokumentasi yang menggunakan buku, literatur, jurnal serta referensi lain yang berkaitan penelitian yang sedang dilakukan.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data-data yang didapat kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data (Moleong, 2006). Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data-data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a). Uji Validitas

Uji Validitas yaitu pengujian suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Kriteria penilaian uji validitas dengan taraf signifikan (α) = 0,05 jika r hitung $\geq r$ tabel, maka kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut (Bawono, 2006).

Dalam penelitian ini, Uji Validitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan software IBM SPSS Statistics 23. Item-item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan Valid apabila r hitung $\geq r$ tabel (dengan sig. 0,05) dan sebaliknya jika r hitung $\leq r$ tabel maka item pertanyaan tersebut tidak Valid. Hasil Uji Validitas sebagai berikut :

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
Persepsi Keamanan (X1)	A1	0,480	0.443	Valid
	A2	0,699	0.443	Valid
	A3	0,891	0.443	Valid
	A4	0,776	0.443	Valid
	A5	0,786	0.443	Valid

	A6	0,865	0.443	Valid
	A7	0,720	0.443	Valid
Persepsi Kemudahan (X2)	B1	0,635	0.443	Valid
	B2	0,882	0.443	Valid
	B3	0,901	0.443	Valid
	B4	0,894	0.443	Valid
	B5	0,863	0.443	Valid
Persepsi Kecepatan (X3)	C1	0,827	0.443	Valid
	C2	0,696	0.443	Valid
	C3	0,842	0.443	Valid
	C4	0,880	0.443	Valid
	C5	0,829	0.443	Valid
Persepsi Desain (X4)	D1	0,828	0.443	Valid
	D2	0,792	0.443	Valid
	D3	0,917	0.443	Valid
	D4	0,932	0.443	Valid
Persepsi Biaya (X5)	E1	0,512	0.443	Valid
	E2	0,908	0.443	Valid
	E3	0,921	0.443	Valid
	E4	0,752	0.443	Valid
	E5	0,829	0.443	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	F1	0,782	0.443	Valid
	F2	0,717	0.443	Valid
	F3	0,862	0.443	Valid
	F4	0,793	0.443	Valid
	F5	0,854	0.443	Valid

	F6	0,740	0.443	Valid
--	----	-------	-------	-------

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa besar koefisien korelasi memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,443. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid dan dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

b). Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan peneliti apabila terjadi pengukuran dua kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas disini menggunakan uji konsistensi internal, dimana uji konsistensi internal merupakan alat ukur untuk mengetahui homogenitas item-item yang terdapat dalam pengukuran suatu konsep. Uji reliabilitas yang paling sering digunakan sebagai acuan adalah *Cronbach's alpha*. Menurut (Sekaran, 2006) uji Reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Lebih dari 0,8 Reliabel
- 2) 0,7 – 0,8 Baik
- 3) 0,6 – 0,7 dapat diterima
- 4) Kurang dari 0,6 tidak reliabel

Uji Reliabilitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan software IBM SPSS Statistics 23. Variabel pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari nilai kritis 0,7 dan nilai sebaliknya apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih kecil dari nilai kritis 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan tersebut tidak reliabel. Hasil Uji Reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Persepsi Keamanan (X1)	0,859	0,7	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X2)	0,887	0,7	Reliabel
Persepsi Kecepatan (X3)	0,866	0,7	Reliabel
Persepsi Desain (X4)	0,890	0,7	Reliabel
Persepsi Biaya (X5)	0,819	0,7	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,874	0,7	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* memiliki nilai lebih besar dari nilai kritis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui kenormalan pada distribusi data tersebut, dimana variabel tersebut dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig* suatu variabel lebih besar dari *level of significant* yaitu melebihi 5% ($> 0,05$), sedangkan jika nilai *Asymp. Sig* suatu variabel lebih kecil dari *level of significant* 5% ($< 0,05$) maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda

(Ghozali, 2011). Tolak ukur untuk mengetahui apakah suatu data multikolinearitas atau tidak dapat diketahui melalui nilai *tolerance* dan *Varian Inflation Factor (VIF)*. Dimana dapat ditarik kesimpulan data tersebut terdapat multikolinearitas apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai *Varian Inflation Factor (VIF)* > 10 dan sebaliknya bila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai *Varian Inflation Factor (VIF)* < 10 maka data tersebut tidak terdapat multikolinearitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung atau terdapat multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji adanya ketidaksamaan *variance* dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya yang tetap maka dapat disebut homokedastisitas (Ghozali, 2016). Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadinya heteroskedastisitas atau dapat dikatakan bahwa model regresi yang baik ialah model homokedastisitas (Santoso, 2010).

Uji white merupakan metode yang di gunakan peneliti untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas pada model regresi tersebut. Uji White dilakukan dengan cara meregresikan residual kuadrat (U^2t) dengan variabel independen, variabel independen kuadrat dan perkalian (interaksi) variabel independen (Ghozali, 2011).

Tolak ukur atau kriteria pada uji white yaitu dengan mencari nilai *Chi-Square* hitung terlebih dahulu, dimana *Chi-Square* hitung dapat diketahui dari perhitungan nilai *Adjusted R Square* (R^2) x n (sampel penelitian). Apabila nilai *Chi-Square* hitung $<$ *Chi-Square* tabel, maka model regresi tersebut tidak terdapat heterokedastisitas dan sebaliknya jika diperoleh nilai *Chi-Square* hitung $>$ *Chi-Square* tabel maka model regresi tersebut terdapat heterokedastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat muncul dikarenakan observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan antara satu sama lainnya (Ghozali, 2016). Uji Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya dalam model regresi linear.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terdapat gejala autokorelasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil Uji Autokorelasi dapat dilakukan dengan beberapa cara salah satunya dengan menggunakan metode *Run-test*. Tolak ukur yang digunakan dalam mengambil keputusan pada metode *Run-test* sebagai berikut :

- a) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 (5%) maka pada data tersebut terdapat gejala autokorelasi sedangkan,
- b) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 (5%) maka pada data tersebut tidak terdapat gejala autokorelasi.

e) Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2016).

Uji ini digunakan sebagai salah satu prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dilakukan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05 dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antar variabel apabila nilai signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05 (Ferdiansyah, 2018). Tolak ukur yang digunakan dalam mengambil keputusan pada uji linearitas sebagai berikut :

1). Tolak ukur uji Linearitas berdasarkan nilai Sig. yaitu :

- a) Apabila nilai Sig. (*Linearity*) > 0,05 maka data berpola tidak linear, sedangkan
- b) Apabila nilai Sig. (*Linearity*) < 0,05 maka data berpola linear.

2). Tolak ukur Uji Linearitas berdasarkan nilai t hitung yaitu :

- c) Apabila nilai f hitung (*Devition from Linearity*) > f tabel maka data berpola tidak linear, sedangkan
- d) Apabila nilai f hitung (*Devition from Linearity*) < f tabel maka data berpola linear.

3. Uji Statistik

- a). Analisis deskriptif adalah analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2015). Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran pada data yang tersedia, sehingga data tersebut dapat dipahami pembaca.

Skala pengukuran ini digunakan sebagai pedoman dalam menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bisa digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2010). Penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, dimana skala ini digunakan untuk mengukur pendapat, tanggapan, serta sikap sekelompok orang terhadap fenomena sosial.

Untuk pemberian skor skala Likert dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat setuju : 5 Poin
- b. Jawaban Setuju : 4 Poin
- c. Jawaban Netral : 3 Poin
- d. Jawaban Tidak setuju : 2 Poin
- e. Jawaban Sangat tidak setuju : 1 Poin

b). Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap suatu variabel dependen. (Sugiyono, 2006). Persamaan regresi linear berganda dengan sejumlah variabel independen dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat kepuasan nasabah

A = Angka konstan koefisien regresi

X₁ = Keamanan

X₂ = Kemudahan

X₃ = Kecepatan

X₄ = Desain

X₅ = Biaya

e = error

$b_1+b_2+b_3+b_4+b_5$ = Koefisien regresi yang nantinya akan menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

c). Uji Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh maka semakin besar pula nilai persentase pengaruh variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Menurut Sugiyono (2010), untuk mengetahui nilai koefisien determinasi terdapat rumus sebagai berikut :

$$K_d = R\text{-Square } (R^2) \times 100\%$$

Keterangan :

K_d : Nilai koefisien determinasi

R : nilai koefisien korelasi

d). Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sebuah variabel independen secara individual pada variabel dependen (Ghozali,2011). Uji parsial pada penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara Keamanan (X_1), Kemudahan (X_2), Kecepatan (X_3), Desain (X_4) dan Biaya (X_5) terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y). Adapun tolak ukur pada uji t diantaranya:

1. Tolak ukur pada uji t berdasarkan nilai Sig. yaitu :
 - a) Apabila nilai Sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan
 - b) Apabila nilai Sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Tolak ukur Uji t berdasarkan nilai t hitung yaitu :
 - a) Apabila nilai t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan
 - b) Apabila nilai t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

e). Uji Simultan (Uji f)

Uji Simultan (Uji f) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel yang sedang diuji (Ghozali,2011). Uji simultan pada penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama Keamanan (X_1), Kemudahan (X_2), Kecepatan (X_3), Desain (X_4) dan Biaya (X_5) yang dikenakan pada variabel dependen yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y). Adapun tolak ukur pada uji f diantaranya :

1. Tolak ukur pada uji f berdasarkan nilai Sig. yaitu :
 - a) Apabila nilai Sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan
 - b) Apabila nilai Sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Tolak ukur pada uji f berdasarkan f hitung yaitu :
 - a) Apabila f hitung $> f$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan
 - b) Apabila f hitung $< f$ tabel maka H_0 diteruma dan H_a ditolak.



BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas terkait analisis data dan pembahasan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta”. Bab sebelumnya telah di uraikan bahwa pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang di gunakan adalah kuesioner tertutup yang di sebar melalui beberapa grup Whatsapp, Line serta media sosial lainnya. Peneliti mendapatkan 102 responden kuesioner yang terjawab lengkap dan layak untuk di lakukan olah data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23.

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan dari data 102 responden yang di dapat, maka penulis mengidentifikasi karakteristik responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	35	34,3%
2.	Perempuan	67	65,7%
Total		102	100%

Sumber : data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa responden sebanyak 35 orang atau setara dengan (34,3%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 67 orang lainnya atau sebanyak (65,7%) berjenis kelamin perempuan. Sehingga dari data tersebut dapat

disimpulkan bahwa mayoritas pengguna *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta berjenis kelamin perempuan.

2. Usia

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.2. Usia Responden

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	< 20 tahun	8	7,8%
2.	21-25 tahun	62	60,8%
3.	> 26 tahun	32	31,4%
Total		102	100%

Sumber : data primer diolah (2020)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 8 orang (7,8%), sedangkan responden yang berusia 21 sampai dengan 25 tahun sebanyak 62 orang (60,8%) serta pada umur lebih dari 26 tahun sebanyak 32 orang (31,4%). Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah berusia 21 sampai dengan 25 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	SMA/SMK	34	33,4%

2.	Diploma (D3)	4	3,9%
3.	Sarjana (S1)	56	54,9%
4.	Lain-lain	8	7,8%
Total		102	100%

Sumber : data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 bahwa pendidikan terakhir responden di dominasi oleh Sarjana (S1) yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase (54,9%), responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 34 orang dengan persentase (33,4%), responden dengan pendidikan terakhir Diploma (D3) sebanyak 4 orang dengan persentase (3,9%) serta responden lainnya sebanyak 8 orang dengan persentase (7,8%).

4. Profesi saat ini

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan profesi saat ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4. Profesi Responden saat ini

No.	Profesi saat ini	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	40	39,2%
2.	Karyawan Swasta/Negeri	47	46,1%
3.	Wiraswasta	2	2,0%
4.	Lain-lain	13	12,7%
Total		102	100%

Sumber : data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa profesi responden berbeda-beda, mayoritas profesi responden pada data tersebut adalah karyawan swasta/negeri yaitu

sebanyak 47 orang dengan persentase (46,1%), pelajar/mahasiswa sebanyak 40 orang dengan persentase (39,2%), wiraswasta sebanyak 2 orang dengan persentase (2,0%), serta responden lainnya sebanyak 13 orang dengan persentase (12,7%).

5. Lama menjadi Nasabah

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan lama menjadi nasabah dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5. Lama menjadi Nasabah

No.	Lama menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase
1.	< 6 Bulan	17	16,7%
2.	6 Bulan – 1 Tahun	25	24,5%
3.	1 – 2 Tahun	14	13,7%
4.	> 2 Tahun	46	45,1%
Total		102	100%

Sumber : Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa responden sebanyak 46 orang dengan persentase (45.1%) telah menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah lebih dari 2 tahun, responden sebanyak 25 orang dengan persentase (24,5%) menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah dalam kurun waktu 6 bulan hingga 1 tahun, sementara responden sebanyak 17 orang dengan persentase (16,7%) menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah dalam kurun waktu kurang dari 6 bulan, sementara responden lainnya yaitu sebanyak 14 responden (13,7%) telah menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah dalam kurun waktu 1 hingga 2 tahun.

Adapun beberapa tanggapan responden yang diperoleh penulis terkait apa itu *E- Banking*, *Jenis-Jenis E-Banking*, apa itu *Mobile Banking* serta kegunaan *Mobile Banking*. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6. Tanggapan Responden lainnya terhadap E-Banking

	Responden	Frekuensi	Persentase
Responden yang mengetahui apa itu E-Banking	102	98	96,1%
Responden yang mengetahui Jenis-Jenis E-Banking	102	87	85,3%
Responden yang mengetahui apa itu Mobile Banking	102	96	94,1%
Responden yang mengetahui kegunaan Mobile Banking	102	94	92,2%

Sumber : Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari total keseluruhan yaitu sebanyak 102 responden. Responden yang mengetahui apa itu *E-Banking* sebanyak 98 orang dengan persentase (96,1%) sedangkan responden yang mengetahui jenis-jenis *E-Banking* sebanyak 87 orang dengan persentase (85,3%). Peneliti juga mendapati bahwa ada beberapa responden yang tidak mengetahui apa itu *Mobile Banking* dan kegunaannya, dimana responden yang mengetahui *Mobile Banking* sebanyak 96 orang dengan persentase (94,1%) dan responden yang mengetahui kegunaan *Mobile Banking* itu sendiri sebanyak 94 orang dengan persentase (92,2%).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa beberapa nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah masih belum memiliki pengetahuan terkait hal *E-Banking* maupun *Mobile Banking* karena beberapa faktor, baik itu faktor *internal* atau *eksternal* bank tersebut.

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. Statistik deskriptif variabel penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang tersedia, dimana pada penelitian ini terdapat data berupa variabel independen (X) yang terdiri dari keamanan (X_1), kemudahan (X_2), kecepatan (X_3), desain (X_4) dan biaya (X_5) dan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Gambaran atau deskripsi pada data tersebut berupa nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari masing-masing variabel yang telah diolah dengan bantuan IBM Statistics SPSS 23. Berikut hasil analisis uji statistik deskriptif :

Tabel 4.7. Hasil analisis statistik deskriptif

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Keamanan (X_1)	16	35	28,39	3,686
Kemudahan (X_2)	16	25	22,18	2,406
Kecepatan (X_3)	15	25	21,47	2,586
Desain (X_4)	8	20	15,45	3,136
Biaya (X_5)	12	25	19,44	3,483
Kepuasan Nasabah (Y)	14	30	24,25	3,519

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel keamanan (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 35 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 28,39 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 3,686. Variabel kemudahan (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 22,18 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 2,406. Variabel kecepatan (X_3)

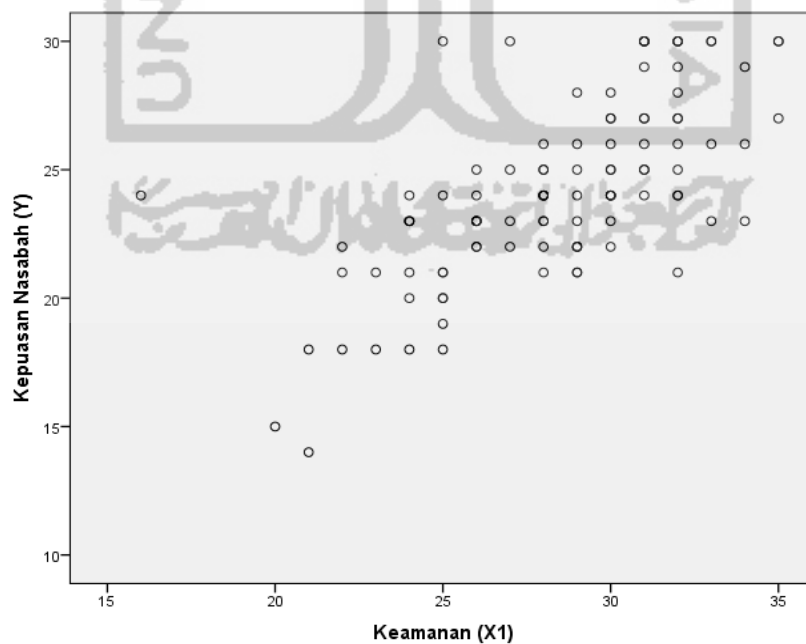
memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum 25 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 21,47 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 2,586. Variabel desain (X_4) memiliki nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum 20 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 15,45 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 3,136. Variabel biaya (X_5) memiliki nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata (*mean*) sebesar 19,44 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 3,483.

Sedangkan variabel kepuasan (Y) memiliki nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum sebesar 30 dengan rata-rata (*mean*) 24,25 serta standar deviasinya (tingkat sebaran data) sebesar 3,519. Banyaknya sampel yang digunakan untuk deskripsi atau gambaran data variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut sebanyak 102 sampel.

b. Pola hubungan variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X)

Berdasarkan hasil uji linearitas melalui bantuan software IBM Statistics SPSS 23, didapatkan hasil grafik scatterplot sebagai berikut :

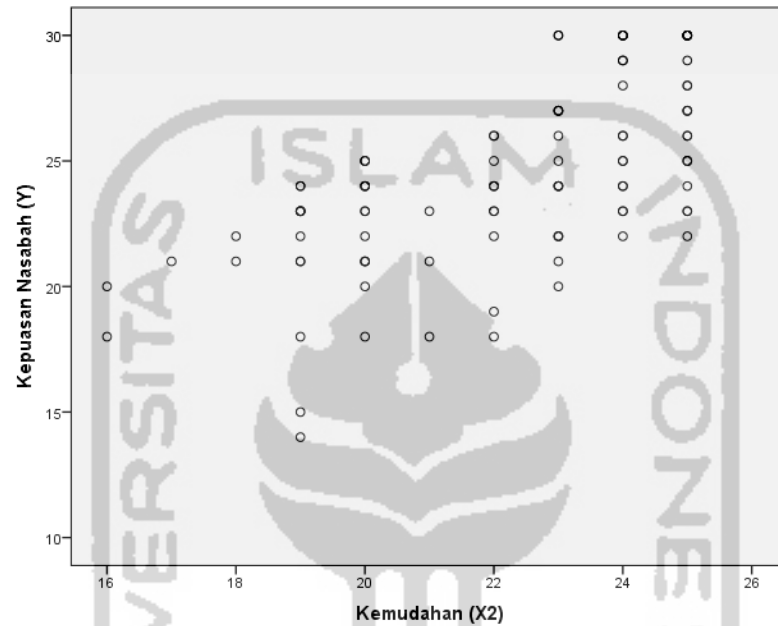
1)



Gambar 4.1. Scatterplot X1 dengan Y

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah menuju kanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel keamanan (X1) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

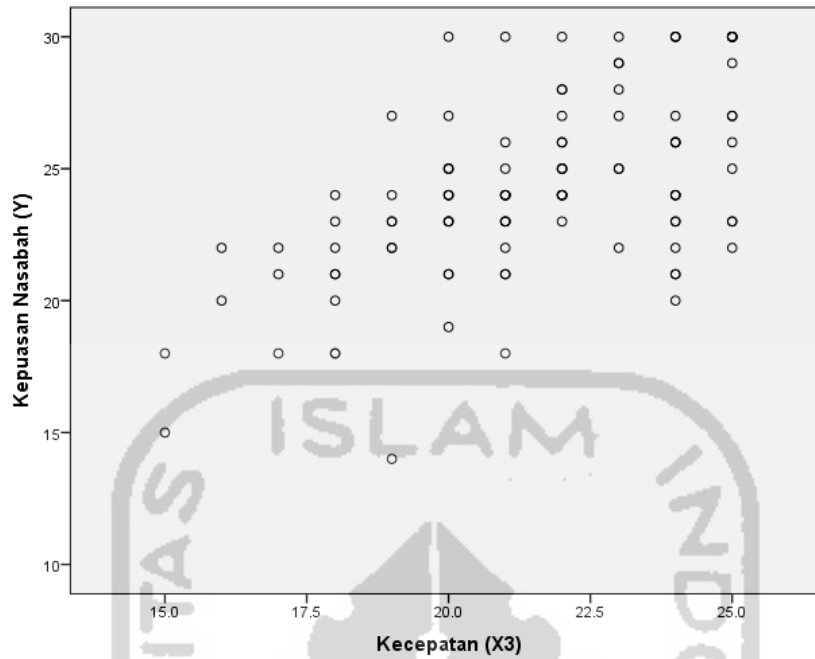
2)



Gambar 4.2. Scatterplot X2 dengan Y

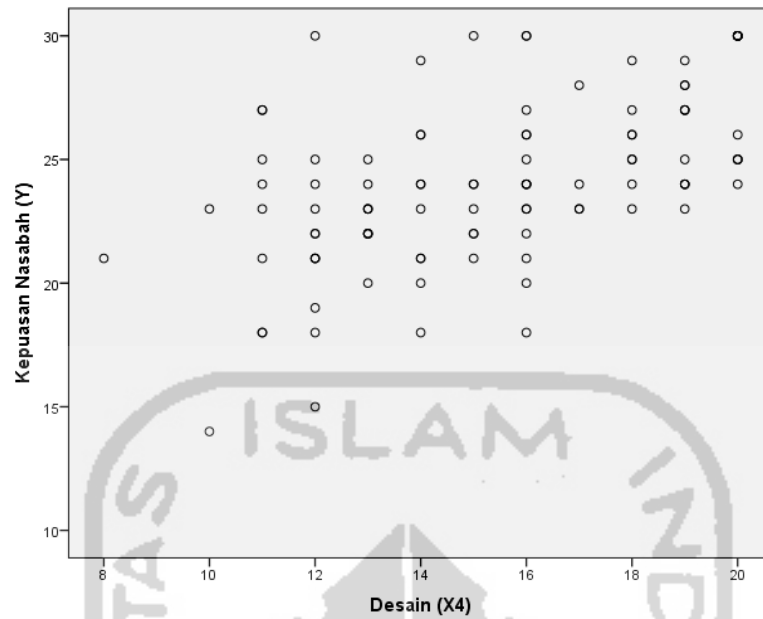
Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah menuju kanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel kemudahan (X2) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

3)



Gambar 4.3. Scatterplot X3 dengan Y

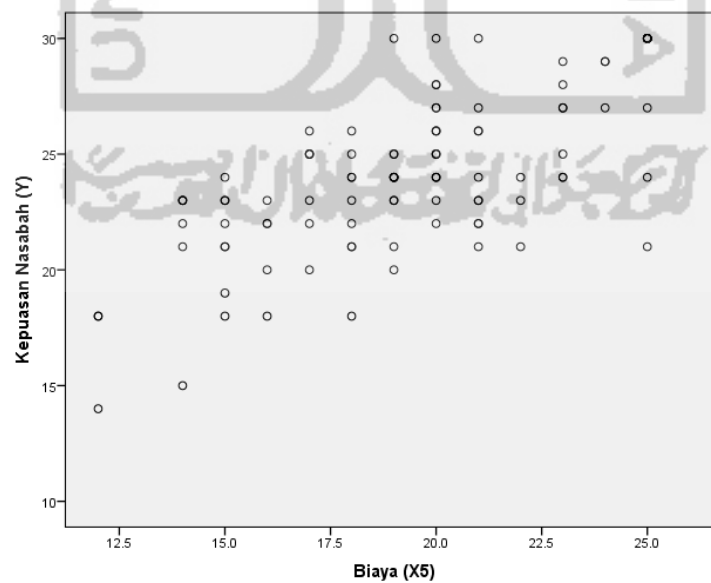
Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah menuju kanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel kecepatan (X3) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).



Gambar 4.4. Scatterplot X4 dengan Y

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah menuju kanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel desain (X4) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

5)



Gambar 4.5. Scatterplot X5 dengan Y

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah menuju kanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel biaya (X5) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode *kolmogrov smirnov* untuk mengetahui distribusi normal atau tidaknya data tersebut. Hasil uji normalitas yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas

N	Asymp. Sig (2-tailed)
102	0,200

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yang diperoleh sebesar 0,200. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual pada penelitian ini terdistribusi normal, karena nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari nilai *level of significant* (0,05) yaitu $0,200 > 0,05$.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah adanya korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Tolak ukur untuk mengetahui adanya multikolinearitas pada model regresi tersebut dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Factor (VIF)*. Hasil Uji Multikolinearitas yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas

No.	Variabel	Tolerance	VIF	Keputusan
1.	Keamanan (X1)	0,482	2,074	Tidak terdapat multikolinearitas
2.	Kemudahan (X2)	0,508	1,970	Tidak terdapat multikolinearitas
3.	Kecepatan (X3)	0,444	2,251	Tidak terdapat multikolinearitas
4.	Desain (X4)	0,650	1,539	Tidak terdapat multikolinearitas
5.	Biaya (X5)	0,688	1,454	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber : Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel independen (X) yaitu keamanan (X₁), kemudahan (X₂), kecepatan (X₃), desain (X₄) dan biaya (X₅) > 0,10 serta dapat dilihat juga bahwa nilai *Varian Inflation Factor (VIF)* seluruh variabel independen (X) < 10. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji adanya ketidaksamaan *variance* dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Penelitian ini menggunakan metode uji white, dimana metode tersebut adalah salah satu metode uji heterokedastisitas dengan cara meregresikan residual kuadrat dengan variabel independen untuk menghasilkan koefisiensi determinasi (R²). Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji White) yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.10. Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji White)

R	R- square	Adjusted R-square
0,306	0,093	0,046

Sumber : Data primer diolah (2020)

Hasil Uji heterokedastisitas menggunakan uji white tersebut menghasilkan nilai Adjusted (R^2) sebesar 0,046. Nilai koefisien Adjusted (R^2) tersebut akan dikalikan jumlah pengamatan (N) pada penelitian ini yaitu 102. Sehingga diperoleh nilai *Chi-Square* hitung sebesar 4,692, sedangkan nilai *Chi-Square* tabel dapat dilihat pada tabel *degree of freedom* (df) sebanyak 4 (d) dengan nilai 0,05 sebesar 9,488.

Berdasarkan hasil *Chi-Square* tabel dan *Chi-Square* hitung yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat heterokedastisitas karena nilai *Chi-Square* hitung < *Chi Square* tabel yaitu 4,692 < 9,488.

d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah salah satu uji asumsi klasik, dimana uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Hasil Uji Run-test yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.11. Hasil Uji Run-test

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig (2-tailed)	0,320

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji autokorelasi sebesar 0,320. Dapat diketahui bahwa tolak ukur pada metode *Run-test* yaitu jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdapat gejala autokorelasi, sedangkan sebaliknya yaitu jika nilai signifikansi

lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terdapat gejala autokorelasi. Pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi pada model regresi dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

e) Uji linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji linearitas yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas

Keterangan	F hitung	F tabel	Sig. Linearity
Kepuasan Nasabah terhadap Keamanan	1,97	2,31	0,00
Kepuasan Nasabah terhadap Kemudahan	0,75	2,31	0,00
Kepuasan Nasabah terhadap Kecepatan	1,33	2,31	0,00
Kepuasan Nasabah terhadap Desain	0,64	2,31	0,00
Kepuasan Nasabah terhadap Biaya	1,60	2,31	0,00

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4. 12 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3), desain (X4) dan biaya (X5) memiliki nilai signifikansi (*Linearity*) sebesar 0,00. Artinya nilai signifikansi (*Linearity*) yang diperoleh $< 0,05$. Jika dilihat nilai F hitung (*Deviation from linearity*) pada masing-masing variabel independen lebih kecil dari nilai F tabel. Sehingga

berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki hubungan yang linier terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

3. Uji Statistik

a) Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan positif atau negatif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Terdapat beberapa syarat agar suatu penelitian dapat dilakukan analisis linear berganda diantaranya : 1).Nilai residual yang terdistribusi normal 2).Tidak adanya multikolinearitas 3).Tidak adanya heteroskedastisitas 4).Tidak terdapat gejala autokorelasi, serta 5).Adanya hubungan yang linear antar variabel. Hasil uji regresi linear berganda yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.13. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Coefficient (B)	Std. Error	t	Sig
Constant	-3,770	1,771	-2,129	0,036
Keamanan (X1)	0,205	0,069	2,986	0,004
Kemudahan (X2)	0,373	0,103	3,640	0,000
Kecepatan (X3)	0,137	0,102	1,343	0,182
Desain (X4)	0,180	0,070	2,583	0,011
Biaya (X5)	0,421	0,061	6,912	0,000

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = -3,770 + 0,205X_1 + 0,373X_2 + 0,137X_3 + 0,180X_4 + 0,421 X_5 + e$$

- a. Nilai konstanta pada model regresi linear berganda bernilai negatif dengan nilai sebesar -3,770 . Artinya jika nilai variabel independen (keamanan, kemudahan, kecepatan, desain dan biaya) sama dengan 0, maka nilai variabel dependen akan bernilai sebesar -3,770.
- b. Nilai koefisien regresi keamanan (X1) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,205. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa setiap kenaikan keamanan sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,205 dengan asumsi variabel independen lain nya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi kemudahan (X2) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,373. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa setiap kenaikan kemudahan sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,373 dengan asumsi variabel independen lain nya tetap.
- d. Nilai koefisien kecepatan (X3) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,137. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa setiap kenaikan kecepatan sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,137 dengan asumsi variabel independen lain nya tetap.
- e. Nilai koefisien desain (X4) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,180. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa setiap kenaikan desain sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,180 dengan asumsi variabel independen lain nya tetap.
- f. Nilai koefisien biaya (X5) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,421. Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa setiap kenaikan biaya sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,421 dengan asumsi variabel independen lain nya tetap.

b) Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji determinasi yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.14. Hasil Uji Determinasi (R²)

R	R - Square
0,872	0,760

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa diperoleh nilai R-Square (R²) sebesar 0,760. Dimana untuk mengetahui nilai koefisien determinasi maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 K_d &= \text{R-Square (R}^2\text{)} \times 100\% \\
 &= 0,760 \times 100\% \\
 &= 76\%
 \end{aligned}$$

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3), desain (X4) dan biaya (X5) berpengaruh sebesar 0,760 dengan persentase 76% terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Sedangkan sebesar 0,24 dengan persentase 24% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

c) Hasil Uji t (Parsial)

Uji t (Parsial) dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel Independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t (Parsial) yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.15. Hasil Uji t (Parsial)

	T hitung	T tabel.	Sig.
Keamanan (X1)	2.986	1.660	0,004
Kemudahan (X2)	3.640	1.660	0,000

Kecepatan (X3)	1.343	1.660	0,182
Desain (X4)	2.583	1.660	0,011
Biaya (X5)	6.912	1.660	0,000

Sumber : Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel Keamanan (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Variabel keamanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ yang artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, jika dilihat berdasarkan nilai t hitung yaitu dengan nilai sebesar $2,986 > 1,660$ yang artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, melihat nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($2,986 > 1,660$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Pengaruh variabel Kemudahan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Variabel Kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, jika dilihat berdasarkan nilai t hitung yaitu sebesar $3,640 > 1,660$ yang artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, melihat nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($3,640 > 1,660$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

3. Pengaruh variabel Kecepatan (X3) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Variabel kecepatan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,182 > 0,05$ yang artinya H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak, jika dilihat berdasarkan nilai t hitung yaitu sebesar $1,343 < 1,660$ yang artinya H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak, melihat nilai t hitung $<$ nilai t tabel ($1,343 < 1,660$) maka dapat disimpulkan bahwa

variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4. Pengaruh variabel Desain (X4) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Variabel Desain memiliki nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ yang artinya H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, jika dilihat berdasarkan nilai t hitung yaitu sebesar $2.583 > 1.660$ yang artinya H_{04} tolak dan H_{a4} diterima, melihat nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($2.583 > 1.660$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel desain berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah

5. Pengaruh variabel Biaya (X5) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta

Variabel Biaya memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, jika dilihat berdasarkan nilai t hitung yaitu sebesar $6.912 > 1.660$ yang artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, melihat nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($6.912 > 1.660$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel biaya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

d) Hasil Uji f (Simultan)

Uji f (Simultan) dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) pada hipotesis penelitian tersebut. Hasil uji f (simultan) yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.16. Hasil Uji f (Simultan)

Regression	F hitung	F tabel	Sig.
Residual Total	60,833	2,31	0,000

Sumber : Data primer diolah (2020)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji f (simultan) memiliki nilai Signifikansi lebih kecil dari nilai standard signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan dilihat nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yaitu $60,833 > 2,31$ yang artinya

H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3), desain (X4) dan biaya (X5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta (Y).

C. Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Keamanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Dilihat dari hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai t hitung > nilai t tabel yaitu sebesar $2.986 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi keamanan yang memiliki nilai sebesar 0,205 setara dengan 20,5% yang artinya keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta sebesar 20,5%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wasilah (2016) yang mengemukakan bahwa keamanan memiliki arah positif terhadap kepuasan nasabah, dimana semakin besar tingkat keamanan *mobile banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2015) dan Zahara (2018) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *security* (keamanan) *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan pengertian serta penelitian yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*, hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Novi & Syamsul Hadi (2015) mengatakan bahwa keamanan memiliki nilai positif dengan penggunaan layanan *mobile banking*, semakin tinggi tingkat keamanan yang disediakan maka nasabah merasa terjamin dan akan menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi.

2. Pengaruh Variabel Kemudahan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Dilihat dari hasil hipotesis uji t bahwa kemudahan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan hasil yang di dapat menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $2.640 > 1.660$ maka dapat diartikan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi kemudahan yang memiliki nilai sebesar 0,373 setara dengan 37,3% yang artinya kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta sebesar 37,3%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewantara (2018) dan Zahara (2018) yang mengemukakan bahwa kemudahan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dimana responden setuju bahwa kemudahan yang ada pada *mobile banking* berbentuk sederhana dan mudah di mengerti sehingga *mobile banking* relatif lebih mudah diakses dibandingkan layanan lainnya.

Layanan perbankan yang memberikan kemudahan dalam mengakses transaksinya seperti *mobile banking* akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan berbentuk aplikasi tersebut, dimana hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nofitasari (2017) dan Firdaus Kumala Sari (2019) yang mengemukakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan secara positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

3. Pengaruh Variabel Kecepatan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Dilihat dari hasil hipotesis uji t bahwa kecepatan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan hasil yang di dapat menunjukkan bahwa nilai t hitung $<$ nilai t tabel yaitu sebesar $1.343 < 1.660$ maka dapat diartikan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Hal tersebut sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zahara (2018) yang mengemukakan bahwa kecepatan dalam penggunaan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah karena kecepatan merupakan salah satu variabel yang bukan dipertimbangkan oleh responden.

Namun jika dilihat dari hasil uji regresi linear berganda, nilai koefisien regresi kecepatan memiliki nilai sebesar 0,137 setara dengan 13,7% yang artinya setiap kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 13,7%. Berdasarkan data tersebut, kecepatan memiliki potensi dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*, dimana nasabah merasa kecepatan dalam menggunakan *mobile banking* lebih cepat dan *efisien* dibandingkan perbankan tradisional, tetapi tingkat kecepatan *mobile banking* belum dapat diterima karena belum dapat memenuhi keinginan nasabah.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasilah (2016) dan Andika Febrianta (2016), mereka mengemukakan bahwa kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, yaitu memberikan kecepatan dan meminimalisir waktu (*efficiency*) dalam melakukan suatu transaksi akan memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada nasabah. Bank dapat meningkatkan kualitas kecepatan *mobile banking* agar meningkatnya tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

4. Pengaruh Variabel Desain terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh desain terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Dilihat dari hasil hipotesis uji t bahwa variabel desain berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan hasil yang di dapat menunjukkan bahwa nilai t hitung > nilai t tabel yaitu sebesar $2,583 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi keamanan yang memiliki nilai sebesar 0,180 setara dengan 18% yang artinya desain berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta sebesar 18%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumawardani (2016) dan Murti (2018) yang mengemukakan bahwa desain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana semakin baik desain suatu produk maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa desain merupakan salah satu variabel yang memberikan kontribusi pada tingkat kepuasan, dimana semakin menariknya suatu desain maka akan semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

5. Pengaruh Variabel Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh biaya terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Dilihat dari hasil hipotesis uji t bahwa variabel biaya berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan hasil yang di dapat menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $6.912 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi keamanan yang memiliki nilai sebesar 0,061 setara dengan 6,1% yang artinya biaya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta sebesar 6,1%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumawardani (2016) yang mengemukakan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berdampak pada peningkatan penggunaan suatu produk. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laraswati (2016) yang mengemukakan bahwa harga/biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana jika harga/biaya yang dikeluarkan nasabah tidak terlalu besar dan didukung dengan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas serta akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

6. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3), desain (X4) dan biaya (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Dilihat dari hasil uji f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai standard yaitu $0,000 < 0,05$ yang artinya yang artinya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima. Lalu jika dilihat nilai koefisiensi determinasi yang diperoleh, variabel independen memiliki nilai sebesar 0,760 atau setara dengan 76%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3), desain (X4) dan biaya (X5) berpengaruh sebesar 76% terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2015) dan Fandi (2019) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat serta kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Variabel independen pada penelitian ini merupakan beberapa faktor yang telah digunakan penelitian sebelumnya dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah, penelitian yang dilakukan oleh Dede Dzurotun Nisa (2013) dan Zahara (2018) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan bank.

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada lembaga jasa keuangan (bank) memberikan kepuasan kepada nasabah, dimana hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2012) dan Fandi (2019) yang mengemukakan bahwa kualitas suatu layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai analisis pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang di peroleh yaitu sebesar $2.986 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.
2. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar $2.640 > 1.660$ maka dapat diartikan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.
3. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar $1.343 < 1.660$ maka dapat diartikan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak.
4. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Desain berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar $2.583 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima.

5. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Biaya berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Hal ini dilihat dari hasil hipotesis uji t yang diperoleh yaitu sebesar $6.912 > 1,660$ maka dapat diartikan bahwa H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima.

B. Saran

1. Bagi Instansi (Bank Syariah)

Berdasarkan jawaban responden yang mayoritas memberikan jawaban setuju terhadap variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya pada kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah. Dapat diartikan bahwa variabel tersebut sudah cukup baik dan memenuhi harapan nasabah, sehingga diharapkan instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan jawaban responden yang memberikan jawaban tidak setuju pada variabel kecepatan, dapat diartikan bahwa variabel tersebut belum memenuhi harapan nasabah. Sehingga diharapkan instansi dapat memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah agar dapat meningkatkan kualitas kecepatan serta meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum diteliti guna untuk mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel lain terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Penelitian selanjutnya juga diharapkan tidak hanya menggunakan metode kuesioner saja melainkan dengan menggunakan metode wawancara agar mendapatkan data yang lebih akurat. Sehingga nantinya hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi rujukan pada penelitian selanjutnya serta dapat

menjadi masukkan instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* bank syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Marimin, A. H. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.01 No.02*, 75-85.
- Albarda, Y. d. (2015). Intergrasi Protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking. *Jurnal Edukasi dan penelitian Informatika (JEPIN) Vol.1 No.2*, 128-132.
- Apriyanti, H. W. (September 2017). Perkembangan industri Perbankan Syariah di Indonesia : Analisis dan Tantangan. *Maksimum, Vol. 1, No.1*, 17.
- Dede Dzurotun nisa, T. S. (2013). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen Vol. 13, No.01*, 74-86.
- Dewayanti, A. D. (2018). Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia Vol.12 No.01*, 48-53.
- Effendi, M. S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- F.D, D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly Vol.13, No.03*, 319.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT. Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 111-116.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah Vol.03, No.01*, 149-153.
- Febrianta, D. I. (2016). Pengaru Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung . *e-proceeding of Management Vol.3 No.3*, 3-7.

- Ferdiansyah. (2018). Pengaruh Komunikasi terhadap Efektifitas Organisasi (Studi Kasus Pada Pihak Struktural SMK Letris Indonesia 2 Pamulang). *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol.6, NO.2., 137.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2007). *Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. Semarang : Tesis Magister Sains Akuntansi: Universitas Diponegoro.
- Ika Maret Tiana, R. Y. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *Journal Of Applied Business and Economic Vol.5 No.4*, 351-364.
- Insight Buletin Ekonomi Syariah. (2020). *Trend Konversi ke Bank Syariah (Tingkatkan Efisiensi dan Produktivitas Bisnis)*. Jakarta: Komite Nasional Keuangan Nasional (KNKS).
- Jualiansyah, N. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. h.138-139.
- Kasmir, S. M. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Laraswati, R. (2016). *Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya dan Kepercayaan serta Keunggulan Relatif terhadap Penggunaan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Lusjana, F. (2018). *Tesis. Analisa Pengaruh Layanan Mobile Banking BRI terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),TBK Cabang Bandung Setiabudi*. Yogyakarta: STIE WIDYA WIWAHA.
- Mahardika, W. (2010). "Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet banking pada Nasabah bank di Surabaya". *Journal Of Economic*, 56-65.
- Moenir, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal.280.
- Mukherjee, A. &. (2003). A Model of Trust in Online Relationship Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 21 (1), 5-15.
- Murti, G. A. (2018). *Analisis Pengaruh Desain Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus di Rasa Lokal Denpasar, Bali*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nofinawati. (2015). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *JURIS Vol.14 No.02*, 169-182.
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal. 138.

- Novel Fatrio, S. (2006). *Tesis. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Novita Safitri, W. A. (2019). TRUST ON SHARIA M-BANKING : EVIDANCE ON MILENIALS GENERATIONS. *Journal of Islamic Economic Scholar*, 7-10.
- Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen Vol.08, No.01*, 5-10.
- Prasetyo, A. (2012). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPR RUDO INDOBANK. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. XI No. 1*, 28-32.
- Prasetyo, A. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada PT.BPR RUdo Indobank Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol.XI NO.01*, 20-36.
- Pratiwi, N. (2016). Praktik Ekonomi Islam pada Bank Mandiri Syariah cabang Indramayu Jatibarang. *Ejournal Inklusif Edisi 1 Volume 1*, 1-16.
- Rahardjo, B. (2005). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Indonesia.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik, Konsep Perkdan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sari, I. T. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking.

Seminal Nasional dan Call For Paper. ISBN : 978-602-70429-2-6, 671-683.

Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setyohadi, Y. O. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus : BRI Cabang Bajawa. *Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI)*, 114-117.

Sofyan, S. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Bilancia Vol.10 No.02*, 92-110.

Sri Sumardiningih, W. S. (2012). Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Economia Vol.08, No.02*, 129-133.

Sugiyono. (2006). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhendro, D. (2018). Tinjauan Perkembangan dan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia. *Human Fala Vol.05 No.02*, 212-225.

Sumawardani, P. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Peningkatan Penjualan di Percetakan. *Journal of Management Vol.2 No.2*, 11-17.

Syaefullah, H. F. (2014). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1-14.

Tjiptono, D. d. (2007). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa, edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tony, W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa. Cetakan ke 1 dan 2*.

- Trihantana, M. I. (2016). Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BNI Syariah). *Jurnal Nisbah Vol. 02, No.01*, 160-163.
- Vina Pandu Winata, S. d. (2018). Analisis Kemudahan Penggunaan Efisiensi dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. *Journal Of Economic Studies Vol.2 No.2*, 203-210.
- Wajyuningsih, N. J. (2018). Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Anwal, Vol.10, No.2*, 295-314.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *DoReMa Jurnal Manajemen Vol. 10 No.2*, 280-282.
- Wardhana, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Proceeding Od Management Vol.5 No.2*, 2642-2650.
- Wasilah, H. (2016). *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syari'ah cabang Mataram*. Mataram: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram.
- Yasa, N. M. (2012). E-Service Quality terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol.16, No.02*, 293-306.
- Yudhi, A. F. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Branwijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 62 No. 1*, 86-88.

Yulianti, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol.11 No.2*, 270-272.

Zahara, N. (2018). *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Mobile Banking pada Bank Syariah di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia



LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

A. Pengantar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Saya Nur Aisyah Febriani Pasaribu mahasiswa Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia saat ini sedang melakukan penelitian skripsi sebagai persyaratan kelulusan menjadi sarjana (S.E). Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta”, maka saya memerlukan data dan informasi dari Bapak/ Ibu/ Saudara/i. Oleh karena itu saya mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i mengisi kuesioner yang telah disediakan. Jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan merupakan hal yang sangat bernilai untuk membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut. Identitas yang diberikan kepada saya akan menjadi rahasia dan tidak akan disalah gunakan.

Bagi 5 orang responden yang beruntung, masing-masing akan mendapatkan reward berupa saldo OVO/Gopay sebesar Rp. 25.000.

Demikian permohonan saya, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini saya haturkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 12 April 2020

Nur Aisyah Febriani Pasaribu

B. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan keusioner dimohon Saundara/I untuk mengisi data responden terlebih dahulu, identitas yang diberikan akan menjadi rahasia dan tidak akan disalah gunakan.

*NOTE : Cantumkan NO. Hp yang terhubung pada OVO/Gopay, karena 5 responden yang beruntung akan mendapatkan masing-masing saldo OVO/Gopay sebesar Rp. 25. 000.

- 
1. Nama (Boleh Inisial) :
 2. No. Telepon/HP :
 3. Jenis Kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
 4. Usia :
 1. < 20 Tahun
 2. 21-25 Tahun
 3. > 26 Tahun
 5. Pendidikan Terakhir :
 1. SMA/SMK
 2. Diploma (D3)
 3. Sarjana (S1)
 4. Lain-lain
 6. Profesi Saat ini :
 1. Pelajar/Mahasiswa
 2. Karyawan
 3. Wiraswasta

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Mohon untuk memilih salah satu skala pada kolom jawaban atas pertanyaan yang tersedia sesuai dengan pendapat Saudara/i. Jawaban pilihan Saudara/i tidak memiliki nilai benar ataupun salah. Ketentuan penilaian:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

D. Pertanyaan Kuesioner

1. Persepsi Keamanan (X1)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Keamanan adalah salah satu hal yang saya perhatikan sebelum menggunakan Mobile Banking BRI Syariah					
Menurut saya Bank BRI Syariah memiliki pengendalian yang baik dalam melindungi data pribadi dan keuangan					
Menurut saya keamanan pada Mobile Banking BRI Syariah sudah cukup baik dan aman					
Saya merasa tenang dan aman ketika melakukan transaksi melalui Mobile Banking BRI Syariah					
Risiko terjadinya pencurian data pribadi atau keuangan pada Mobile Banking BRI Syariah terbilang rendah					
Saya merasa transaksi melalui Mobile Banking BRI Syariah selalu aman					

Saya merasa Mobile Banking BRI Syariah lebih baik dibandingkan Mobile Banking Konvensional					
--	--	--	--	--	--

2. Persepsi Kemudahan (X2)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Mobile Banking BRI Syariah memudahkan saya dalam melakukan transaksi					
Saya mudah mengerti dan mengoperasikan Mobile Banking BRI Syariah karena fiturnya sederhana					
Saya dapat melakukan transaksi kapan saja dengan Mobile Banking BRI Syariah					
Saya dapat melakukan transaksi dimana saja dengan Mobile Banking BRI Syariah,					
Saya merasa Mobile Banking BRI Syariah lebih mudah di akses dan dimengerti dibandingkan layanan digital lainnya					

3. Persepsi Kecepatan (X3)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Melakukan transaksi dengan Mobile Banking BRI Syariah dapat diproses dengan cepat (kecepatan diluar kondisi sinyal dan jaringan provider)					
Mobile Banking BRI Syariah membantu saya terhindar dari antrian panjang di Bank tradisional					
Saya merasa frekuensi jarak tidak mempengaruhi cepat lambatnya dalam melakukan transaksi					

Saya tidak perlu menunggu waktu yang lama ketika melakukan suatu transaksi					
Saya merasa dalam melakukan transaksi menggunakan Mobile Banking BRI Syariah lebih cepat dibandingkan melakukan transaksi di Bank tradisional					

4. Persepsi Desain (X4)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Saya tertarik menggunakan Mobile Banking BRI Syariah karena tampilan depan (desain) yang bagus					
Menurut saya desain Mobile Banking BRI Syariah sangat menarik					
Desain, warna dan ukuran tulisan Mobile Banking BRI Syariah sangat menarik dibandingkan bank lainnya					
Saya merekomendasikan Mobile Banking BRI Syariah kepada orang terdekat, karena desainnya yang menarik					

5. Persepsi Biaya (X5)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Mengaktifkan Mobile Banking BRI Syariah tidak dikenakan biaya					
Menurut saya Biaya Transaksi yang dikenakan pada Mobile Banking BRI Syariah terbilang terjangkau					

Saya tidak merasa terbebani akan biaya yang dikenakan di setiap transaksi tertentu pada Mobile Banking BRI Syariah					
Menurut saya biaya transaksi yang dikenakan pada Mobile Banking BRI Syariah lebih murah dibandingkan transaksi di Bank (Biaya yang dikeluarkan ketika akan melakukan transaksi di Bank terdekat)					
Menurut saya Biaya yang dikenakan pada Mobile Banking Bank BRI Syariah terbilang murah dibandingkan bank lainnya					

6. Kepuasan Nasabah (Y)

Pertanyaan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Menurut saya layanan Mobile Banking BRI Syariah sudah sesuai dengan kebutuhan					
Saya puas dengan tingkat keamanan Mobile Banking BRI Syariah					
Saya puas dengan kemudahan akses dalam melakukan suatu transaksi					
Saya puas dengan kecepatan dalam melakukan transaksi melalui Mobile Banking BRI Syariah					
Saya puas dengan desain, warna dan ukuran tulisan Mobile Banking BRI Syariah					
Saya puas dengan biaya yang terjangkau disetiap transaksinya					

Terima kasih atas kerjasama dan waktu yang anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini 😊

Lampiran 2

Poster Iklan Survey

DIBUTUHKAN RESPONDEN

Hallo! Saya Nur Aisyah Febriani Mahasiswi Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia (UII) sedang Melakukan Penelitian Skripsi. Untuk itu saya membutuhkan responden,

Apabila Anda:

- Nasabah BRI Syariah;
- Pernah menggunakan Mobile Banking BRI Syariah;
- Bertempat Tinggal di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)

Dimohon Kesediaannya Untuk Mengisi kuesioner pada link berikut: bit.ly/2PenelitianNuri

Terima kasih Atas Partisipasinya!

5 Responden yang beruntung akan mendapatkan saldo

Sebesar Rp 25.000,-

Atau bisa juga

SCAN ME

16	5	4	4	4	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
17	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	1	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	4	3	3	5	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	
20	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	
21	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	4	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
23	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
24	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
25	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	3	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
30	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
32	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
35	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	2	2	2	3	4	3	5	4	4	2	
37	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	
39	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	

40	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	2	3	3	4	4	5	5	3	3
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
42	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3
43	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
44	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5
45	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	2
55	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3
56	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4
58	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
59	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4
61	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4
62	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5
63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4

64	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3	
65	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
67	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	
68	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	
69	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
70	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	
71	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	
73	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	
74	5	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	5	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
75	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
76	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
77	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	2	2	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	
78	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	
79	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	
80	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
81	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	
82	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4
83	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
84	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
85	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
86	5	3	3	4	3	4	2	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	
87	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3	

88	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3
89	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
90	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
92	2	3	2	2	2	2	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
93	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2
94	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3
95	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5
96	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3
97	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3
98	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
99	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3
100	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
101	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
102	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4



Lampiran 4

Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan (X1)

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TOTALX1
A1	Pearson Correlation	1	.195	.661**	.298	.158	.301	.117	.480*
	Sig. (2-tailed)		.410	.001	.202	.506	.198	.623	.032
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A2	Pearson Correlation	.195	1	.527*	.691**	.570**	.618**	.212	.699**
	Sig. (2-tailed)	.410		.017	.001	.009	.004	.371	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A3	Pearson Correlation	.661**	.527*	1	.641**	.553*	.667**	.616**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017		.002	.011	.001	.004	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A4	Pearson Correlation	.298	.691**	.641**	1	.501*	.736**	.352	.776**
	Sig. (2-tailed)	.202	.001	.002		.025	.000	.128	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A5	Pearson Correlation	.158	.570**	.553*	.501*	1	.680**	.607**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.506	.009	.011	.025		.001	.005	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A6	Pearson Correlation	.301	.618**	.667**	.736**	.680**	1	.531*	.865**
	Sig. (2-tailed)	.198	.004	.001	.000	.001		.016	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
A7	Pearson Correlation	.117	.212	.616**	.352	.607**	.531*	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.623	.371	.004	.128	.005	.016		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTALX1	Pearson Correlation	.480*	.699**	.891**	.776**	.786**	.865**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	7

2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Varibel Kemudahan (X2)

Correlations

		B1	B2	B3	B4	B5	TOTALX2
B1	Pearson Correlation	1	.412	.534*	.450*	.471*	.635**
	Sig. (2-tailed)		.071	.015	.046	.036	.003
	N	20	20	20	20	20	20
B2	Pearson Correlation	.412	1	.809**	.735**	.659**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.071		.000	.000	.002	.000
	N	20	20	20	20	20	20
B3	Pearson Correlation	.534*	.809**	1	.800**	.639**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000		.000	.002	.000
	N	20	20	20	20	20	20
B4	Pearson Correlation	.450*	.735**	.800**	1	.760**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
B5	Pearson Correlation	.471*	.659**	.639**	.760**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.036	.002	.002	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20
TOTALX2	Pearson Correlation	.635**	.882**	.901**	.894**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	5

3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Varibel Kecepatan (X3)

		C1	C2	C3	C4	C5	TOTALX3
C1	Pearson Correlation	1	.364	.595**	.657**	.674**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.114	.006	.002	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
C2	Pearson Correlation	.364	1	.621**	.560*	.455*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.114		.003	.010	.044	.001
	N	20	20	20	20	20	20
C3	Pearson Correlation	.595**	.621**	1	.661**	.501*	.842**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003		.001	.025	.000
	N	20	20	20	20	20	20
C4	Pearson Correlation	.657**	.560*	.661**	1	.748**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.001		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
C5	Pearson Correlation	.674**	.455*	.501*	.748**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.001	.044	.025	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20
TOTALX3	Pearson Correlation	.827**	.696**	.842**	.880**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

4. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Desain (X4)

Correlations

		D1	D2	D3	D4	TOTALX4
D1	Pearson Correlation	1	.437	.570**	.825**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.054	.009	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
D2	Pearson Correlation	.437	1	.812**	.568**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.054		.000	.009	.000
	N	20	20	20	20	20
D3	Pearson Correlation	.570**	.812**	1	.810**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
D4	Pearson Correlation	.825**	.568**	.810**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
TOTALX4	Pearson Correlation	.828**	.792**	.917**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	4

5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Biaya (X5)

Correlations

		Biaya1	Biaya2	Biaya3	Blaya4	Blaya5	TOTALX5
Biaya1	Pearson Correlation	1	.361	.377	.014	.087	.512 [*]
	Sig. (2-tailed)		.117	.101	.955	.717	.021
	N	20	20	20	20	20	20
Biaya2	Pearson Correlation	.361	1	.917 ^{**}	.595 ^{**}	.744 ^{**}	.908 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.117		.000	.006	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
Biaya3	Pearson Correlation	.377	.917 ^{**}	1	.620 ^{**}	.719 ^{**}	.921 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.101	.000		.004	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
Blaya4	Pearson Correlation	.014	.595 ^{**}	.620 ^{**}	1	.780 ^{**}	.752 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.955	.006	.004		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
Blaya5	Pearson Correlation	.087	.744 ^{**}	.719 ^{**}	.780 ^{**}	1	.829 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.717	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20
TOTALX5	Pearson Correlation	.512 [*]	.908 ^{**}	.921 ^{**}	.752 ^{**}	.829 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Correlations

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	TotalY
F1	Pearson Correlation	1	.511*	.600**	.594**	.562**	.535*	.782**
	Sig. (2-tailed)		.021	.005	.006	.010	.015	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
F2	Pearson Correlation	.511*	1	.454*	.535*	.683**	.302	.717**
	Sig. (2-tailed)	.021		.044	.015	.001	.196	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
F3	Pearson Correlation	.600**	.454*	1	.825**	.663**	.573**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.005	.044		.000	.001	.008	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
F4	Pearson Correlation	.594**	.535*	.825**	1	.528*	.405	.793**
	Sig. (2-tailed)	.006	.015	.000		.017	.077	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
F5	Pearson Correlation	.562**	.683**	.663**	.528*	1	.553*	.854**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.001	.017		.012	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
F6	Pearson Correlation	.535*	.302	.573**	.405	.553*	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.015	.196	.008	.077	.012		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
TotalY	Pearson Correlation	.782**	.717**	.862**	.793**	.854**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

Lampiran 5

1. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keamanan	102	16	35	28.39	3.686
Kemudahan	102	16	25	22.18	2.406
Kecepatan	102	15	25	21.47	2.586
Desain	102	8	20	15.45	3.136
Biaya	102	12	25	19.44	3.483
Kepuasan Nasabah	102	14	30	24.25	3.519
Valid N (listwise)	102				

2. Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80263693
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.054
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

b) Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.770	1.771		-2.129	.036		
	Keamanan	.205	.069	.215	2.986	.004	.482	2.074
	Kemudahan	.373	.103	.255	3.640	.000	.508	1.970
	Kecepatan	.137	.102	.101	1.343	.182	.444	2.251
	Desain	.180	.070	.160	2.583	.011	.650	1.539
	Biaya	.421	.061	.417	6.912	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

c) Hasil Heterokedastisitas (Uji White)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.306 ^a	.093	.046	4.48801

a. Predictors: (Constant), Biaya, Kemudahan, Desain, Keamanan, Kecepatan

b. Dependent Variable: Res2

d) Hasil Uji Autokorelasi (Run Test)

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.17079
Cases < Test Value	51
Cases >= Test Value	51
Total Cases	102
Number of Runs	57
Z	.995
Asymp. Sig. (2-tailed)	.320

a. Median

e) Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Keamanan	Between Groups	(Combined)	748.302	16	46.769	7.910	.000
		Linearity	573.569	1	573.569	97.008	.000
		Deviation from Linearity	174.732	15	11.649	1.970	.027
	Within Groups		502.571	85	5.913		
Total			1250.873	101			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kemudahan	Between Groups	(Combined)	561.115	9	62.346	8.316	.000
		Linearity	516.476	1	516.476	68.888	.000
		Deviation from Linearity	44.639	8	5.580	.744	.652
	Within Groups		689.757	92	7.497		
Total			1250.873	101			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kecepatan	Between Groups	(Combined)	537.447	10	53.745	6.855	.000
		Linearity	443.384	1	443.384	56.555	.000
		Deviation from Linearity	94.063	9	10.451	1.333	.231
	Within Groups		713.426	91	7.840		
Total			1250.873	101			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Desain	Between Groups	(Combined)	476.187	11	43.290	5.029	.000
		Linearity	421.094	1	421.094	48.921	.000
		Deviation from Linearity	55.093	10	5.509	.640	.776
	Within Groups		774.686	90	8.608		
Total			1250.873	101			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Biaya	Between Groups	(Combined)	739.163	12	61.597	10.713	.000
		Linearity	637.804	1	637.804	110.931	.000
		Deviation from Linearity	101.359	11	9.214	1.603	.112
	Within Groups		511.709	89	5.750		
Total			1250.873	101			

3. Uji Statistik

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.770	1.771		-2.129	.036
	Keamanan	.205	.069	.215	2.986	.004
	Kemudahan	.373	.103	.255	3.640	.000
	Kecepatan	.137	.102	.101	1.343	.182
	Desain	.180	.070	.160	2.583	.011
	Biaya	.421	.061	.417	6.912	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.748	1.768

a. Predictors: (Constant), Biaya, Kemudahan, Desain, Keamanan, Kecepatan

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.770	1.771		-2.129	.036
	Keamanan	.205	.069	.215	2.986	.004
	Kemudahan	.373	.103	.255	3.640	.000
	Kecepatan	.137	.102	.101	1.343	.182
	Desain	.180	.070	.160	2.583	.011
	Biaya	.421	.061	.417	6.912	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji f (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	950.787	5	190.157	60.833	.000 ^b
	Residual	300.086	96	3.126		
	Total	1250.873	101			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Biaya, Kemudahan, Desain, Keamanan, Kecepatan



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Lampung, tepatnya di Dayamurni 10 Februari 1998 sebagai anak ke lima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak H. M. Hakim Pasaribu M.pd dan Ibu Hj. Darwati Siregar S. Pdi. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jln. Ratu Pengadilan No. 302 Kel. Dayamurni RT/RW 04/03 Kec.Tumijajar Kab. Tulang Bawang Barat. Penulis dapat dihubungi melalui nomor HP : 085601390688 dan alamat Email : nuraisyahfp27@gmail.com. Penulis telah menempuh pendidikan di SDN 1 Dayamurni Lampung, SMP Al-Kautsar Lampung, SMA Al-Kautsar Lampung. Hingga pada tahun 2016 penulis diterima untuk menempuh pendidikan di program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

