

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KCP SUKARAME**

Oleh:

**DWI RETNO SARI
NPM.1704100204**



**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

**PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN BANK MUAMALAT KCP SUKARAME**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

DWI RETNO SARI
NPM. 1704100204

Pembimbing : Esty Apridasari, M.Si

**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk dimunaqsyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING DAN
ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT KCP SUKARAME

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqsyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, Kami ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Mengetahui,
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah


Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Metro, 04 Oktober 2021

Dosen Pembimbing


Esty Apriadasari M.Si
NIP. 19880427201503 2 005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MUAMALAT KCP SUKARAME**

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang
munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 04 Oktober 2021

Dosen Pembimbing



Esty Apriyandayani, M.Si

NIP. 19680427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B.3526/In.28.3/D/PP.00.9/II/2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUKARAME disusun Oleh: DWI RETNO SARI, NPM: 1704100204, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/28 Oktober 2021, Kampus II (E8.2.3 Gedung Abu Ubayd Al-Qasim).

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Esty Apridasari, M.Si

Pembahas I : Hermanita, S.E., M.M

Pembahas II : David Ahmad Yani, M.M

Sekretaris : Dian Oktarina, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK
PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP
SUKARAME

Oleh :
DWI RETNO SARI
NPM. 1704100204

Dalam dunia perbankan sekarang ini persaingan bisnis semakin ketat baik dalam pasaran maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik bank mengeluarkan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah diantaranya melalui media elektronik yang berupa layanan *mobile banking* dan pelayanan melalui ATM (anjungan tunai mandiri). Melalui *mobile banking* dan ATM nasabah dapat melakukan transaksi yang diinginkan selama 24 jam tanpa harus datang ke bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 84 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang meliputi uji regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisiensi determinasi (R^2)

Hasil menunjukkan bahwa : hasil uji T variabel *mobile banking* (H1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $0,666 < 1,98969$ dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak atau *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame dengan nilai signifikansi $0,507 > 0,05$. Hasil uji T variabel ATM (H2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,485 > 1,98969$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$. Dan hasil uji F simultan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,155 > 3,11$. dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau *Mobile Banking* dan ATM secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame. Besarnya pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah sebesar 25,9%. Hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 7,259 + 0,080 + 0,473 + e$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *mobile banking* dan ATM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* dan ATM maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

Kata kunci : *Mobile Banking*, ATM dan Kepuasan Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1- Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 04 Oktober 2021



Dwi Retno Sari
NPM. 1704100204

MOTTO

Banyak dari kegagalan hidup adalah orang-orang yang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah maka akan selalu ada kesempatan yang selanjutnya untuk meraih sukses.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang begitu memberikan banyak berkah dalam hidup peneliti, peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan dukungan, serta nasihat-nasihatnya yang luar biasa sehingga peneliti dapat selalu semangat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Ibu Esty Apridasari, M. Si selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih banyak atas bimbingan, arahan , motivasi dan waktunya selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak dan kakak ipar serta keponakan tercinta yang selalu tidak lelah memberi suport.
5. Sahabat-sahabat terbaik saya, teman-teman kelas B S1 perbankan Syariah Angkatan 2017.
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya lah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Dalam upaya penyelesaian skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada::

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag, PIA selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, S.E.,M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Ibu Esty Apridasari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih banyak atas bimbingan, arahan, dan waktunya selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.

Peneliti menyadari dalam penelitian Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan yang peneliti lakukan baik dari segi penulisan, analisis, maupun teknik penyusunan skripsi penelitian ini. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Peneliti sangat berharap semoga hasil penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Metro, 04 Oktober 2021

Peneliti



Dwi Retno Sari
NPM.1704100204

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
HALAMAN ORISINALITAS.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Penelitian Relavan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah	11
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	11
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah....	14

4. Indikator Kepuasan	16
B. Teori Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Standar Konsep Pelayanan (Service Excellent)	19
3. Teori Pelayanan Menurut Islam	21
C. Mobile Banking.....	23
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	23
2. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	24
3. Indikator <i>Mobile Banking</i>	26
D. ATM (Automated Teller Machine).....	26
1. Pengertian ATM.....	26
2. Manfaat ATM.....	27
3. Indikator ATM	28
E. Hipotesisi Penelitian	28
F. Kerangka Berfikir.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	30
B. Definisi Operasional Variabel.....	30
C. Populasi,Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat KCP Sukarame	44
2. Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Sukarame.....	46
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame	47
B. Deskripsi data hasil penelitian	50
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50

2. Responden Berdasarkan Usia.....	51
3. Hasil Distribusi Jawaban Responden.....	52
C. Analisis Data	55
1. Uji Kualitas Data.....	55
2. Uji Asumsi Klasik.....	58
3. Uji Hipotesis	62
D. Pembahasan	68
1. Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.....	68
2. Pengaruh Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mumalat KCP Sukarame	69
3. Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Butir Pertanyaan Berdasarkan Indikator	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame	47
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.3 Usia Responden.....	51
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel X1	52
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel X2.....	53
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Y	54
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel (<i>Mobile Banking</i>).....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel (Atm).....	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel (Kepuasan Nasabah)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial)	64
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas X1 (<i>Mobile Banking</i>)	78
2. Hasil Uji Validitas X2 (ATM)	78
3. Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Nasabah)	79
4. Hasil Uji Reliabilitas	79
5. Hasil Uji Normalitas	80
6. Hasil Uji Multikolinearitas	80
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	81
9. Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)	81
10. Hasil Uji Hipotesis F (Simultan)	82
11. Hasil Uji Koefesien Determinasi (R ²)	82
12. R Tabel	83
13. T Tabel	84
14. F Tabel	85
15. Responden Mengisi Angket	86
16. Data Jawaban Responden	87
17. SK Bimbingan	94
18. Surat Izin <i>Pra survei</i>	95
19. Surat Balasan <i>Pra survei</i>	96
20. Surat Izin <i>Research</i>	97
21. Surat Tugas	98
22. Surat Bebas Pustaka	99

23. Surat Keterangan Plagiasi	100
24. Form Bimbingan	101
25. Outline	111
26. Alat Pengumpul Data (APD)	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dunia sudah tidak asing lagi dengan yang namanya teknologi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangannya teknologi dan komunikasi yang sudah banyak dikenal diberbagai kalangan di dunia. Banyak perusahaan di dunia memiliki keinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (power house) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi Informasi (TI) lainnya yang global.¹ Dunia teknologi sangat memudahkan penggunaannya tidak hanya untuk pelayanan saja melainkan dapat membantu pada sektor-sektor lain seperti sektor perbankan. Perbankan itu sendiri memiliki tujuan utama diantaranya untuk memperoleh keamanan atas uang yang disimpan, mendapatkan keuntungan dari berinvestasi serta memudahkan bagi pengguna untuk transaksi pembayaran dan lain sebagainya. Kepuasan dan kepercayaan nasabah adalah faktor keberhasilan suatu usaha.

Kepuasan pada suatu usaha harus dijaga dengan baik supaya tetap menjadikan suatu usaha dikatakan berhasil dan maju. Menurut Engel bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan dari pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh

¹Endang Rusdianti Paulus Wardoyo Dan Sri Purwantini, "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E-Banking," *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 18, No 2 (2016): 227.

tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.²Dengan demikian kualitas pelayanan pada suatu usaha harus dijaga dengan baik supaya tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari para nasabah. Pernyataan ahli yaitu Kotler dalam Lupiyoadi kepuasan adalah tingkatan yang dirasakan di mana seseorang menyatakan bahwa hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.³

Kepuasan ini akan banyak menghasilkan keuntungan dimasa yang akan mendatang tidak hanya di masa sekarang saja, dimana pihak bank akan memiliki keunggulan daya saing yang tinggi dalam pelayanan jasa (Bank). Apabila nasabah merasa pelayanan bank terhadap nasabah memuaskan maka nasabah tidak akan berfikir untuk pindah ke bank lainnya. Nasabah secara tidak langsung akan mempromosikan layanan yang ada pada bank tersebut apabila merasa cukup baik dan memuaskan kepada para calon nasabah lainnya.

Untuk menjalankan suatu usaha maka bank harus memberikan pelayanan yang dapat menarik simpati dan perhatian para calon nasabah, dimana harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan meluncurkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya atau nasabahnya. Hal ini dapat memikat minat dan perhatian nasabah.

Kecanggihan sistem perbankan sudah berkembang pesat mulai diantaranya yaitu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan *mobile banking*. ATM

²M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

³Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute, 2017), 77.

adalah sebuah kartu yang diberikan oleh pihak bank untuk digunakan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan pada mesin ATM bank tersebut yang tersebar di seluruh Indonesia. Kartu ATM pun dapat berfungsi sebagai kartu debit yang bisa digunakan di toko-toko tertentu dengan menggunakan alat yang bernama EDC (*Electronic Data Capture*).⁴

Persembahan *Mobile Banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*. *Mobile banking* adalah suatu produk layanan jasa yang memanfaatkan *handphone* sebagai medianya. *Mobile banking* adalah salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk dapat memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah pembayaran pada perbankan.⁵

Bank meluncurkan layanan *Mobile Banking* dan ATM guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan para nasabah dan calon nasabah sebagai salah satu alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Bank Muamalat KCP Sukarame adalah salah satu bank yang memiliki layanan jasa *Mobile Banking* dan ATM. Layanan *Mobile Banking* pada bank ini memiliki fitur yang cukup menarik dan termasuk lengkap dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Fitur yang terdapat pada layanan *Mobile Banking* ini

⁴Rinda Hesti Kusumaningtyas Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah Akan Layanan Atm Dan E-Banking Dengan Metode Tam," *Jurnal Sistem Informasi* 10, No 2 (2017): 89–90.

⁵Nurdin Nurdin Abdul Jalil, Indah Musyawarah, dan Nurfitriani Nurfitriani, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, No 1 (2020): 90.

diantaranya yaitu cek saldo, layanan OVO, pembelian pulsa, transfer dan masih banyak lagi.

Bank Muamalat KCP Sukarame merupakan salah satu bank syariah dari sekian banyaknya bank syariah yang ada dilampung ini. Berdasarkan hasil dari prasurey diketahui banyak jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukarame ini pada tahun 2020 memiliki banyak nasabah sebanyak 524 nasabah. Dimana pada Bank Muamalat ini pada saat pembukaan rekening akan langsung diarahkan untuk menginstal aplikasi yang telah ada pada Bank Muamalat oleh *customer service* agar lebih memudahkan nasabah.⁶

Menurut wawancara peneliti dengan Chika Apriyani nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame, menyatakan bahwa penggunaan ATM dan *mobile banking* ini sangat memudahkan nasabahnya. Aksebilitasnya yang memudahkan dalam bertransaksi, layanan ATM dan *mobile banking* yang 24 jam, jaringan yang stabil dan juga memiliki fitur yang lengkap.⁷Sedangkan wawancara peneliti terhadap Indriawan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame, menyatakan bahwa dengan adanya layanan ATM dan *mobile banking* ini sangat memudahkan bagi nasabahnya. Apalagi pada penggunaan *mobile banking* yang dapat memudahkan penggunaanya dan dapat dipakai selama 24 jam untuk melakukan transaksi, *Top Up* dan lain sebagainya. Dengan kondisi sinyal yang baik pula, dimana sinyal sangatlah berpengaruh

⁶Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Yosa, *sub branch operation service supervisor* (SBOSS) Bank Muamalat KCP Sukarame, pada 25 febuari 2021

⁷Hasil wawancara dengan Chika Apriyani, nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame, pada 2 maret 2021

terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* ini.⁸ Sedangkan untuk ATM masih perlu diperbanyak keberadaannya menurut indriawan.

Menurut wawancara dengan Yuliana Sulivina sebagai nasabah bank muamalat KCP Sukarame menyatakan bahwa dengan adanya *mobile banking* sangatlah membantu, hanya saja ketika ada gangguan jaringan seluruh transaksi yang dilakukan sedikit tertunda.⁹ Akan tetapi, salah satu nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame pernah mengalami kendala pada aplikasi muamalat *mobile banking*, ketika akan membuka aplikasi tersebut lupa *password* untuk masuk karena *password* yang digunakan diaplikasi berbeda dengan *password* ATM. Dan juga dengan nomor *handphone* pada aplikasi *mobile banking* ini hanya bisa digunakan sekali saja, sehingga apabila *Handphone* hilang atau dicuri ketika akan menginstal ulang aplikasi muamalat DIN pada *playstore* untuk memulihkannya nasabah harus ke bank terdekat.¹⁰

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan layanan *mobile banking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Karena penggunaan ATM dan *mobile banking* ini juga memiliki kekurangannya masing-masing baik dikendala sinyal, lupa *password*, pergantian nomor *handphone* pada aplikasi ke *handphone* baru ataupun keberadaan ATM yang masih jarang ditemukan. Dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan

⁸Hasil wawancara dengan Indriawan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame, pada 2 maret 2021

⁹Hasil wawancara dengan Yuliana Sulvina nasabah Bank Muamalat KCP Sukareme, pada 13 April 2021

¹⁰Hasil wawancara dengan Uswatun Khasanah nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame, pada 13 April 2021

penelitian mengenai pengaruh layanan ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui seberapa jauh pemikiran nasabah terhadap layanan ATM dan *mobile banking* dan apakah masih terdapat nasabah yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank melalui layanan ATM dan *mobile banking* ini. Maka dari itu peneliti mengangkat masalah mengenai **“Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Sukarame”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti sampaikan, maka peneliti melakukan identifikasi masalah yakni: masih banyaknya kendala yang ada pada layanan *Mobile banking* dan ATM ini seperti kendala jaringan yang membuat transaksi tertunda, mengalami lupa *password* karena *Password* pada aplikasi berbeda dengan ATM, pergantian nomor *handphone* ke *handphone* baru dan ATM yang masih kurang diperbanyak.

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini dengan tujuan agar dalam pembahasan selanjutnya tidak mengalami perluasan dan tetap fokus pada tujuan peneliti. Untuk itu peneliti memberikan batasan penelitian yaitu penelitian ini dilakukan berkaitan dengan meneliti pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame?
2. Apakah pelayanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame?
3. Apakah pelayanan *mobile banking* dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang ingin dicapai, suatu arahan yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan keilmuan dan pengetahuan mengenai pelayanan dan kepuasan bagi peneliti serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak Bank Muamalat KCP Sukarame dalam meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan yang tinggi kepada nasabah atau para calon nasabah nantinya.

G. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebelumnya sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang di buat oleh peneliti. Beberapa penelitian ini sebelumnya yang memiliki hubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Skripsi Melfi Adela (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* ini memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI

Syariah KCP Rajabasa, baik dalam keamanan, kecepatan, kreadibilitasnya serta kemudahan dalam penggunaanya.

Dalam penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa perbedaan dengan penelitian relavan dengan peneliti adalah penelitian relavan hanya meneliti pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan sedangkan penelitian yang akan penulis teliti adalah membahas tentang pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah.¹¹

2. Skripsi Nurul Fadhilah (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Layanan ATM Dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai (Analisis Ekonomi Islam)”. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang sangat dominan yang diberikan kepada nasabah melalui layanan ATM dan Mobile Banking terhadap loyalitas nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai, baik dalam keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.

Dalam penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa perbedaan antara penelitian relavan diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penelitian relavan membahas tentang pengaruh pelayanan ATM dan *mobile banking* terhadap loyalita nasabah sedangkan penelitian yang

¹¹Melfi Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa),” *IAIN METRO*, 2020.

akan peneliti teliti adalah membahas tentang pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah.¹²

3. Skripsi Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) dalam penelitian yang berjudul Analisis “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo”. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas layanan dan produk *mobile banking*, yang diberikan oleh pihak bank BRI Syariah KCP Ponorogo.

Dalam penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa perbedaan antara penelitian relavan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penelitian relavan membahas tentang kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas tentang pelayanan ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.¹³

¹²Nurul Fadhilah, “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai (Analisis Ekonomi Islam),” *IAIN PAREPARE*, 2019.

¹³Yeni Anda Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo,” *IAIN PONOROGO*, 2019.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Hal yang sangat penting dalam perusahaan yang berjalan dibidang jasa yaitu adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Selanjutnya harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.¹⁴ pendapat Kotler dalam Lupiyoadi kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang dapat menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan baik berupa produk atau jasa. Sedangkan menurut Day dalam Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah bentuk respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang diterima antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹⁵

Pada penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kesenangan konsumen merupakan rasa yang ingin dicapai oleh banyak

¹⁴Muhammad Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALVABETA cv, 2012), 193.

¹⁵Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 77.

penggunanya dengan membandingkan berbagai perbandingan produk/jasa yang digunakan dan sesuai dengan harapan penggunanya.

Bentuk upaya yang baik dalam mempertahankan konsumen yaitu dengan cara memberikan rasa kepuasan pada konsumen. Konsumen yang sangat senang atas pelayanan kita akan menimbulkan setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menawarkan ide produk kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih mudah ketimbang pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.

2. Pengukur kepuasan konsumen/nasabah

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur kepuasan konsumen/nasabah dari faktor-faktor yang membentuknya. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi sesuatu yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Empat metode mengidentifikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Dengan membuka kotak saran dan menerima keluhan, kritik ataupun saran dari pelanggan atau dapat disampaikan melalui kartu informasi *customer hotline* ini dimaksudkan agar bank lebih cepat tanggap terhadap kritikan pelanggan. Biasanya kotak saran

akan diletakan ditempat-tempat yang cukup dapat terlihat oleh siapapun.

b. *Survey Kepuasan Pelanggan*

Biasanya penelitian terhadap kepuasan konsumen ini dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga perusahaan mengirimkan angket kepada orang-orang tertentu. Guna untuk mengetahui kekurangan apa yang terdapat pada pelayanan bank.

c. *Ghost Shopping*

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli produk ke perusahaan yang lain. Biasanya ghost shopper diminta untuk mengamati dangan seksama, menilai cara perusahaan serta pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab permintaan pelanggan dan menangani setiap keluhan sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya.

d. *Lost Customer Analysis*

Metode dengan menggali informasi dari pelanggan yang beralih ke pemasok lain. Informasi tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk memajukan perusahaan.¹⁶ Sebisa mungkin menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau telah pindah bank lain agar dapat memahami

¹⁶Inggang Perwangsa Nuralam, *etika pemasra dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah* (Malang: UB Press, 2017), 61.

mengapa hal itu terjadi dan supaya mengambil tindakan atas perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.¹⁷

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Secara keseluruhan tujuan konsumen (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang nasabah juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

a) Produk

Tindakan produk yang optimal serta memberikan rasa selera atas keinginan konsumen. Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.

b) Harga

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

c) Promosi

Upaya dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.

d) Lokasi

Lingkungan dan lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.

e) Pelayanan dan Fasilitas

¹⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 183.

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

f) Suasana

Lingkungan atau suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen akan mendapatkan kepuasan tersendiri.¹⁸

Kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi atau pemikiran dari pelanggan itu sendiri. Persepsi yang diberikan pelanggan akan produk atau jasa dipengaruhi dari pengalaman yang pernah diterima dan didapat oleh para pelanggan. Oleh karena itu apabila pelanggan menerima pelayanan produk atau jasa yang dirasa memiliki kualitas yang baik, maka besar kemungkinan para pelanggan akan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kepuasan yang telah diterimanya.

Namun pada penelitian ini faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu lebih menekankan pada pelayanan dan fasilitasnya karena jika pelayanannya baik dan fasilitasnya baik maka akan meningkatkan kepuasan.

¹⁸ *Ibid.*,184.

4. Indikator-Indikator Kepuasan

Adapun indikator yang terdapat dalam kepuasan nasabah diantaranya yaitu sebagai berikut:

- Kepuasan nasabah atas kredibilitas dari layanan *mobile banking* dan ATM.

Kepuasan berdasarkan kepercayaan atau kredibilitas yaitu sebuah perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan perbankan dengan pelayanan yang diberikan baik berupa layanan *mobile banking* ataupun ATM. Manfaat yang diberikan oleh pelayanan ini dapat memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan sehingga menciptakan sebuah sifat yang positif terhadap layanan *mobile banking* dan ATM.

- Kepuasan nasabah atas kemudahan penggunaan dari layanan *mobile banking* dan ATM.

Kemudahan Penggunaan Layanan yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan ATM, sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan merasa puas dalam menggunakannya.

- Kepuasan nasabah atas kecepatan layanan *mobile banking* dan ATM.

Kepuasan atas kecepatan layanan yakni suatu kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan akurat sehingga dapat menggunakan layanan kapanpun sesuai kebutuhan.

- Kepuasan nasabah atas keamanan dari layanan *mobile banking* dan ATM.¹⁹

Kepuasan atas keamanan yakni kemampuan yang diberikan oleh pihak Bank dengan memberikan keamanan atas aplikasi atau layanan yang telah diberikan. Dengan memberikan privasi terhadap beberapa data transaksi yang dilakukan.

Adapun indikator yang sering terdapat pada kepuasan nasabah ini diantaranya yaitu seperti pada pelayanan, merekomendasikan kepihak lain, tidak berpindah ke bank lain, loyal

B. Teori Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individual kepada konsumen, yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁰

¹⁹ Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," 25.

²⁰ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 2012, 211.

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan. Bisa diartikan bahwa layanan prima atau service excellence sebuah upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan atau konsumen.²¹

Pendapat Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak menagkibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi mencapai kepuasan pada konsumen tersebut.²²

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang atau sekelompok baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.²³

²¹ Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah," *Jurnal Of Shara Economic Law* vol.3 No.1 (Maret 2020): 64.

²²Nurdin, "pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 1, No.2 (2020): 91.

²³Muhammad Rehmedi dan Muslim, "menejemen pelayanan publik dalam perspektif islam," *JURIS* 14, No.2 (Desember 2015): 155.

2. Konsep Standar Pelayanan Prima (Service Excellent)

Konsep dimensi standar pelayanan prima (service excellence), menurut Riyanto, setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Berwujud (*tangible*) Definisi Operasional atau indikatornya dikembangkan berwujud (*Tangible*) berupa :
 - a. Memiliki peralatan dan tehnologi mutakhir.
 - b. Memiliki fasilitas – fasilitas yang menarik secara visual
 - c. Karyawan berpenampilan rapi dan professional
- Kehandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.
- Keterhandalan (*reability*)
 - a. Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat ada jamaah datang.
 - b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.
 - c. Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain jamaah.
 - d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan data secara benar dan akurat.
- Ketanggapan (*responsiveness*)
 1. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan.

2. Memberikan layanan bagi pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.
 3. Karyawan mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi.
 4. Karyawan tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.
- Kompetensi (*Competency*) Kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi: pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan.
 - Keyakinan (*assurance*)
 1. Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.
 2. Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.
 3. Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah.
 4. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.
 5. Karyawan dapat dipercaya. Tatakrama (*Courtesy*)
 - Tatakrama (*Courtesy*) Kesopanan meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan
 - Kredibilitas (*Credibility*) Sifat jujur dan dapat dipercaya.

- Keamanan (*Security*) Aman dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- Akses (*Access*) Kemudahan untuk ditemui atau dihubungi
- Komunikasi (*Communication*) Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh para pelanggan atau jamaah, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan atau jamaah.
- Perhatian Kepada Pelanggan (*Understanding The Customer*) Usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meliputi : memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pelanggan.
- Kepedulian (*emphaty*)
 1. Karyawan memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi nasabah). Karyawan tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan.
 2. Karyawan selalu siap merespon permintaan nasabah.
 3. Karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.
 4. Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

3. Teori pelayanan menurut islam

Pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank

dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.²⁴

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
 حَمِيدٌ

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

²⁴Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah," 65-68.

padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.²⁵

Begitu pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas karena pelayanan tidak hanya sekedar mengantarkan atau melayani. Melainkan pelayanan berarti memahami, mengerti dan merasakan sehingga penyampaiannya dalam melayani nasabah akan menjadi nilai tambah dan akan memperkuat kualitas produk yang telah dirasakan dan dimiliki nasabah.

C. Mobile Banking

1. Pengertian mobile banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu.²⁶

Dengan adanya kecanggihan seperti *handphone* dan layanan *mobile banking* ini maka akan memudahkan nasabah yang awalnya harus bertransaksi secara manual dengan datang langsung ke bank kini

²⁵Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), 56.

²⁶ Hanif Astika Kurniawati Alfi Arif dan Wahyu Agus Winarno, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi," *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* Volume IV (1) (2017): 24.

dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Untuk menggunakan *mobile banking*, harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di *handphone* masing-masing. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan PIN *SMS Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu untuk melakukan transaksi atau pembayaran yang telah tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.²⁷

2. Manfaat Mobile Banking

Manfaat Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer

²⁷ Neslon Tampubolon, *Bijak Ber e-Banking* (Jakarta: OJK (Otoritas Jasa Keuangan), 2015), 15.

antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya bertransaksi.

Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup. Sebagai pemberi fasilitas layanan dalam kemudahan akses, berikut beberapa manfaat dari *Mobile Banking*, yakni:

- Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja selama 24 jam.
- Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM.
- Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
- Dilengkapi fitur spesial transfer *real time* kebank dan transfer kebukun pemegang rekening.²⁸

Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* mampu memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap mampu memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnnya setelah menggunakan *mobile banking*.

²⁸Nurdin Nurdin, "pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu)," 92.

Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan.²⁹

3. Indikator-Indikator Mobile Banking

Adapun indikator-indikator yang terdapat pada *Mobile banking* ini antara lain yaitu:

- a. Kemudahan nasabah dalam layanan *mobile banking*
- b. Jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *mobile banking*
- c. Keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai *mobile banking*
- d. Kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan *mobile banking*.³⁰

D. ATM (Automated Teller Machine)

1. Pengertian ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM atau yang lebih dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank yang dapat memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara mandiri tanpa harus adanya bantuan dari teller atau petugas bank lainnya.³¹

ATM merupakan sebuah kartu yang berbentuk plastik yang diberikan oleh pihak bank guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui mesin ATM.

²⁹ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* Vol 5, No 1 (2015): 58.

³⁰ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen* 10, No 2 (2015): 276.

³¹ Neslon Tampubolon, *Bijak Ber e-Banking*, 6.

2. Manfaat ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Manfaat adanya bentuk pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM kepada para nasabah antara lain

- Penarikan uang tunai. Dalam hal ini jumlah penarikan dibatasi kepada jumlah tertentu tergantung dari limit yang diberikan. Kemudian jumlah penarikan dalam mesin ATM pun dibatasi;
- Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro;
- Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran;
- Dapat digunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah terhadap pelayanan

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:

- Praktis dan efisien dalam pelayanannya;
- Pengoperasian mesin ATM relatif mudah;
- Melayani 24 jam termasuk hari libur;
- Menjamin keamanan dan privacy;
- Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari;³²

³² Muhammad Iqbal Sani, Saparuddin Siregar, dan Marliyah, "Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Modern," *KITABAH* 3. No.2 (2019): 199.

3. Indikator-indikator ATM

Adapun indikator yang terdapat dalam Ajungan Tunai Mandiri (ATM) antara lain:

- Memiliki Fitur menu menarik dan praktis untuk digunakan.
- Pengoperasian mesin ATM yang relatif mudah.
- Memiliki layanan 24 jam setiap hari termasuk hari libur.
- Memungkinkan pengambilan uang lebih dari satu kali dalam sehari.³³

E. Hipotesis Tindakan

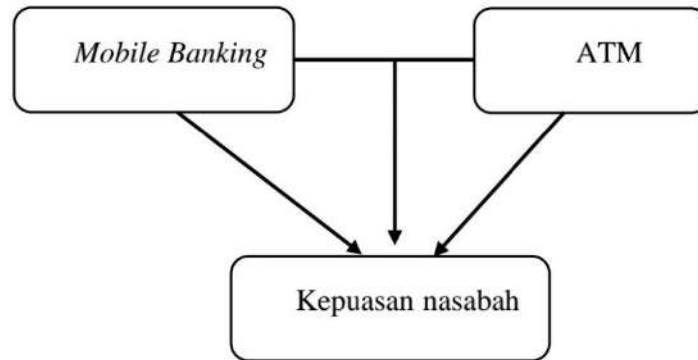
Berdasarkan kerangka teori diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan pada kajian ini ialah:

1. Ho = Tidak ada pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah
Ha = Ada pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah
2. Ho = Tidak ada pengaruh ATM terhadap kepuasan nabah
Ha = Ada pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah
3. Ho = Tidak ada pengaruh *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah
Ha = Ada pengaruh *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan Nasabah

³³ Diana Grace Novander, "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer* 3 No.1 (2017): 42.

F. Kerangka Berfikir

Berikut adalah skema pemikiran yang dapat digambarkan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:



Keterangan:

X1 = Variabel Bebas (*Mobile Banking*)

X2 = Variabel Bebas (ATM)

Y = Variabel Terikat (Kepuasan nasabah)

↘ = Pengaruh masing masing terhadap kepuasan nasabah

⊥ = Pengaruh keduanya terhadap kepuasan nasabah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel tertentu, sehingga menghasilkan simpulan-simpulan yang dapat digeneralisasikan lepas dari konteks waktu dan situasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kuantitatif.¹

Pendekatan kuantitatif ini lebih tertuju pada olahan datanya dengan metode statistik atau mengitung angka angka. Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel, yakni berusaha mengukur pengaruh variabel *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Sukarame.

B. Definisi operasional variabel

Variabel adalah semua ciri atau faktor yang dapat menunjukkan variasi. Variabel merupakan segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Variabel merupakan penghubung antara *construct* yang *abstract* dengan fenomena yang nyata. Variabel merupakan *proxy* atau representasi dari *construct* yang dapat diukur dengan berbagai macam

¹ Zainal Arifin, *penelitian pendidikan metode dan paradigma baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 29.

nilai. Nilai variabel tergantung pada *construct* yang diwakilinya. Nilai variabel dapat berupa angka atau atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam suatu kisaran nilai.²

Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel *independen* (bebas)

Variabel independen ialah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel terkait.³ Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas ialah variabel yang dapat menyebabkan terjadinya perubahan terhadap variabel terkait. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 variabel independen (bebas) yaitu *mobile banking* (X1) dan ATM (X2).

2. Variabel *dependen* (terkait)

Variabel dependen ialah variabel yang faktornya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.⁴ Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel terkait ialah variabel yang mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas. Adapun variabel terkait dalam penelitian ini ialah kepuasan nasabah (Y).

²Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian bisnis* (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 82.

³Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: KENCANA, 2005), 72.

⁴Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian bisnis*, 87.

Tabel Operasional Variabel 3.1

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala
Variabel Bebas X1 (<i>Mobile banking</i>)	Suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi menggunakan <i>smartphone</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam penggunaan layanan <i>Mobile banking</i> 2. Jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan <i>mobile banking</i> 3. Memiliki keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai <i>mobile banking</i> 4. Kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan <i>mobile banking</i> 	Likert
Variabel Bebas X2 (ATM)	ATM ialah sejenis kartu plastik yang memiliki fungsi bisa dipakai untuk mengambil uang langsung dari rekening simpanan atau tabungan melalui mesin ATM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Fitur menu menarik dan praktis untuk digunakan 2. Kemudahan pengoperasian mesin 3. Layanan 24 jam setiap hari 4. Memungkinkan pengambilan uang lebih dari sekali dalam sehari 	Likert

Variabel Terikat Y (Kepuasan nasabah)	Kepuasan menurut Philip Khotler merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan perbandingan antara hasil kerja produk yang diterima dengan yang diharapkan (Philip Kholter)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan atas kredibilitas layanan 2. Kepuasan atas kemudahan layanan 3. Kepuasan atas kecepatan layanan 4. Kepuasan atas keamanan 	Likert
---------------------------------------	--	--	--------

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵

Berdasarkan pengertian diatas makadapat disimpulkan bahwa populasi ialah suatu subyek yang berada pada ruang lingkup tertentu yang telah ditetapkan atau ditentukan. populasi yang terdapat pada penelitian ini ialah nasabah tahun 2020 yang menggunakan *Mobile Banking* dan ATM bank muamalat KCP Sukarame dengan jumlah 524 nasabah.

⁵Andi Jam'an, 100.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian.⁶ Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan bisa mewakili populasi. Untuk mengetahui sampel dari populasi yang akan digunakan maka dapat digunakan rumus slovin.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Taraf Kesalahan

Maka berdasarkan rumus diatas diketahui bahwa:

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

$$n = \frac{524}{1+524(0,1)^2}$$

$$n = 83,97$$

Dikarenakan hasilnya berbentuk bilangan desimal, maka peneliti membulatkan menjadi 84 responden. Maka jumlah sampel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah 84 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan metode

⁶ Syahrudin Salim, *Metodologi penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 114.

purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan pertimbangan tertentu.⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Angket (kuesioner atau daftar pertanyaan) merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.⁸

Dalam penelitian ini digunakan dalam bentuk kuesioner yang akan disebarakan kepada responden yaitu nasabah bank muamalat KCP Sukarame. Metode ini digunakan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

2. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan file-file, gambar, berkas atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang berasal dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang

⁷ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALVABETA cv, 2016), 84.

⁸ Amir Yulmardi dan Junaidi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Penerapannya* (Jambi: IPB Press, 2009), 178.

sama.⁹ Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan skala likert sebagai kriteria penilaiannya.

Kuesioner ini terdiri beberapa bagian yaitu:

1. Berisikan tentang identitas responden yaitu: nama, jenis kelamin, usia,
2. Berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai:
 - a. *Mobile Banking*
 - b. ATM
 - c. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* dan ATM

Pada tahap penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan metode perhitungan kuisisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial dengan menggunakan angket. Jawaban yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dengan (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban seperti berikut:

Tabel 3.2
Penilaian Skala Likert

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

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

⁹ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 75.

Tabel 3.3

Jumlah Butir Pertanyaan Dari Masing-Masing Indikator

Variabel	Indikator	Jumlah Item	No Item
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan atas kredibilitas layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	1	1,2,3,4
	Kepuasan atas kemudahan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	1	
	Kepuasan atas kecepatan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	1	
	Kepuasan atas keamanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	1	
Layanan Mobile Banking (X1)	Kemudahan dalam layanan <i>Mobile banking</i>	1	1,2,3,4
	Jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan <i>mobile banking</i>	1	
	Keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai <i>mobile banking</i>	1	
	Kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan <i>mobile banking</i>	1	
Layanan ATM (X2)	Fitur menu menarik dan praktis untuk digunakan	1	1,2,3,4
	Kemudahan pengoperasian mesin ATM	1	
	Layanan 24 jam setiap hari termasuk dihari libur	1	
	Memungkinkan pengambilan uang lebih dari sekali dalam sehari	1	

Berdasarkan indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan dalam bentuk kuisioner yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pada instrument penelitian terdapat 12 item pertanyaan. Skala likert pada setiap item dalam penelitian ini ditujukan dengan jawaban dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan peneliti telah terkumpul, selanjutnya ialah menganalisis data. Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah menggunakan analisis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian menggunakan program SPSS sebagai untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik yaitu analisis regresi linier berganda.

1. Uji kualitas data

- a. Uji Validitas, validitas adalah uji yang digunakan untuk menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang ingin diukur.¹⁰ Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan gejala yang sebenarnya apakah valid atau tidak valid.

¹⁰ Salim, *Metodologi penelitian Kuantitatif*, 133.

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada 84 responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5, 4, 3, 2, dan 1. Instrument dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% (0,05).

- b. Uji Reliabilitas, reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuosioner. Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20 for window's yakni dengan uji *Cronboach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronboach Alpha* $> 0,6$.¹¹

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas, adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.¹² Pengujian normalitas data pada suatu penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

¹¹ Salim, 134–35.

¹² Purbayu Budi Santoso Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dan SPSS* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 232.

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal atau signifikan
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal atau tidak signifikan
- b. Uji Multikolinieritas, multikolinearitas timbul akibat adanya kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model, untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari uji multikolinearitas.¹³

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

- c. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

¹³*Ibid.*,79

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0; (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.¹⁴

3. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua tau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:¹⁵

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

Y = Kepuasan nasabah

b₁ = Koefisien regresi linier berganda antara X₁ dan Y

b₂ = Koefisien regresi linier berganda antara X₂ dan Y

X₁ = *mobile banking*

X₂ = ATM

e = Koefisien eror

¹⁴*Ibid.*79

¹⁵*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 262.

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik T, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.¹⁶ Langkah-langkah dalam menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

2. Uji Parsial (t-test)

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis didalam penelitian yang memakai analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan criteria :

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Jika probabilitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

3. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dengan variabel (X_1, X_2 ,) yaitu *mobile banking* dan ATM dapat menjadi prediktor variabel dependen (Y), yaitu kepuasan nasabah. Untuk menguji hipotesis ini maka digunakan kriteria berikut Apabila F

¹⁶ Wirata Sujarweni, "Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi" (Yogyakarta: PUSTAKABARUPERSS, 2015), 160.

hitung $< F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya kedua variabel independen, *mobile banking* dan ATM dapat menjadi prediktor baik dari kepuasan nasabah. Sebaliknya Apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kedua variabel independen, *mobile banking* dan ATM tidak dapat menjadi prediktor yang baik dari kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel *mobile banking* dan ATM dapat menjadi prediktor variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada koefisien determinasi. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan *mobile banking* dan ATM dalam memprediksi variabel (Y) yaitu kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat KCP Sukarame

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun

sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

BMI melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.¹

2. Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Sukarame

a. Visi Bank Muamalat KCP Sukarame

Menjadi bank indonesia terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional

¹ <https://www.bankmuamalat.co.id> Diakses Pada Tanggal 23 Juli 2021

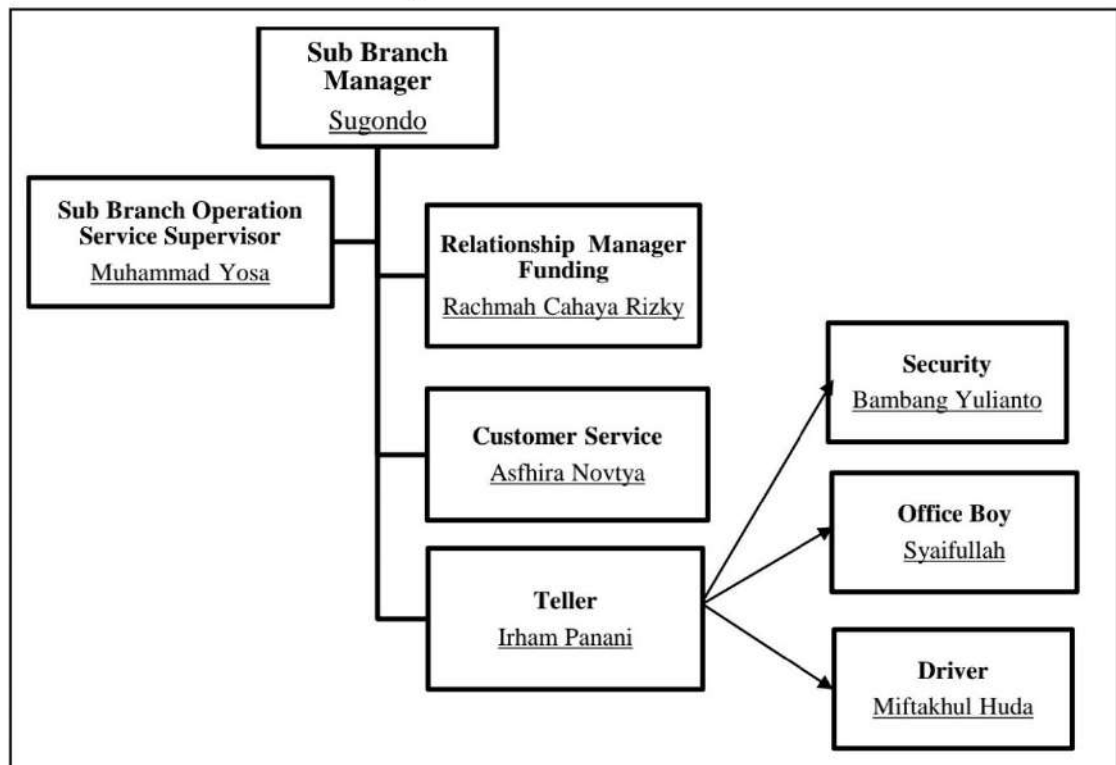
b. Misi Bank Muamalat KCP Sukarame

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame

Berikut ini merupakan struktur organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame



Sumber: Bapak Yosa selaku SBOSS Bank Muamalat KCP Sukarame

Bank Muamalat KCP Sukarame memiliki *job description* tiap-tiap karyawan diantaranya:

1. *Sub Branch Manager*

Tugas :

- Membuat, menerapkan, dan mengevaluasi rencana bisnis cabang.
- Memperkerjakan karyawan baru, melatih, membimbing, mengawasi dan mendeskripsikan staf administrasi untuk efisiensi keseluruhan operasi sehari-hari.
- Mengawasi pemeliharaan peralatan kantor, pemantauan, kalibrasi, dan perbaikan, serta penggantian persediaan yang hilang, bila perlu.
- Membangun dan menjaga hubungan strategis dengan komunitas, serta menjalin hubungan dengan pelanggan yang ada potensial untuk membangun hubungan jangka panjang yang dapat dipercaya.

2. *Relation manager funding*

Tugas :

- Mencari peluang untuk pengembangan bisnis.
- Menciptakan, bernegosiasi dan mencapai kesepakatan dalam kemitraan serta mencapai target yang telah ditetapkan.
- Membangun dan memelihara hubungan dan jaringan yang aktif baik dengan mitra bisnis.
- Berkomunikasi secara aktif.

3. *Sub Branch Operation Service Supervisor*

Tugas :

- Mengatur staf bawahan.
- Mampu menerangkan *job description* dengan baik.
- Melakaukan *briefing* atau pengarahan ke staf bawahan.
- Mengontrol dan memberikan evaluasi.
- Memberikan motivasi.

4. *Customer Service*

Tugas:

- Memberikan informasi produk bank
- Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah
- *Handing complaint*, melayani segala bentuk komplain dari nasabah

5. Teller

Tugas :

- Memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bulpoin, dll)
- Menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah dan melakukan perhitungan uang di depan nasabah jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai.
- Melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

6. *Security (Satpam)*

Satpam (Satuan Pengamanan) tugasnya melaksanakan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.

7. *Office Boy*

Membantu setiap karyawan untuk memberikan surat kepada karyawan lainnya, serta membantu merapihkan ruang kantor.

8. *Driver*

Menghantarkan pejabat Bank menggunakan kendaraan mobil, dan bertugas merawat inventaris kendaraan.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame yang menjadi responden dalam penelitian ini, berikut dikelompokkan identitas responden berdasarkan:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	25	29,8	29,8	29,8
Valid Perempuan	59	70,2	70,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 dapat diketahui mengenai jenis kelamin nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame yang dijadikan sebagai responden. jenis kelamin yang paling banyak ialah perempuan yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 70,2% dan laki-laki berjumlah 25 orang atau sebesar 29,8%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian responden yang menjadi nasabah dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Adapun data untuk usia responden nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

		Usia Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 tahun	1	1,2	1,2	1,2
	21 tahun	8	9,5	9,5	10,7
	22 tahun	12	14,3	14,3	25,0
	23 tahun	1	1,2	1,2	26,2
	23 tahun	19	22,6	22,6	48,8
	24 tahun	12	14,3	14,3	63,1
	25 tahun	9	10,7	10,7	73,8
	26 tahun	3	3,6	3,6	77,4
	27 tahun	1	1,2	1,2	78,6
	28 tahun	2	2,4	2,4	81,0
	29 tahun	3	3,6	3,6	84,5
	30 tahun	4	4,8	4,8	89,3
	31 tahun	2	2,4	2,4	91,7
	32 tahun	1	1,2	1,2	92,9
	33 tahun	2	2,4	2,4	95,2
	34 tahun	1	1,2	1,2	96,4
	36 tahun	1	1,2	1,2	97,6
	38 tahun	1	1,2	1,2	98,8
	42 tahun	1	1,2	1,2	100,0
		Total	84	100,0	100,0

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dapat diketahui dari keterangan tabel diatas bahwa usia responden dari 20-25 tahun sebanyak 62 orang atau 73,8% yang berusia 26-34 orang sebanyak 19 orang atau 22,8% dan yang berusia 36-42 sebanyak 3 orang atau 3,6%. Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang diambil ialah berusia 20-25 tahun.

3. Hasil Distribusi Jawaban Responden

Pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari masing-masing variabel dibawah ini. Berikut hasil jawaban-jawaban responden yang berjumlah 84 orang berdasarkan kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Variabel X1 (*Mobile Banking*)

Adapun jawaban responden pada variabel *mobile banking* Bank Muamalat KCP Sukarame adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan
Variabel *Mobile Banking*

Item	SS	S	N	TS	STS	Total	
	F	F	F	F	F	F	%
1. <i>Mobile Banking</i> memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.	42	36	6	0	0	84	100
2. Jaminan kerahariaan dalam setiap layanan menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	27	47	9	1	0	84	100
3. Memberikan keakuratan informasi kepada pengguna <i>Mobile Banking</i> .	23	49	10	2	0	84	100
4. Nasabah percaya dengan layanan <i>Mobile Banking</i> yang diberikan.	37	41	6	0	0	84	100
Rata-rata	28,5	43,25	7,75	0,75	0		

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dari keterangan tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, rata-rata jawaban responden menunjukkan: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0,75%), netral (7,75%), setuju (43,25%) dan sangat setuju (28,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pelayanan *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Sukarame.

b. Variabel X2 (ATM)

Adapun jawaban responden berdasarkan variabel ATM Bank Muamalat KCP Sukarame adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel ATM

Item	SS	S	N	TS	STS	Total	
	F	F	F	F	F	F	%
1. Layanan menu ATM memiliki tampilan yang jelas dan menarik.	26	34	22	2	0	84	100
2. Kemudahan pengoperasian mesin ATM.	18	46	17	3	0	84	100
3. ATM dapat digunakan 24 jam setiap hari.	14	52	16	2	0	84	100
4. Memungkinkan pengambilan uang lebih dari sekali dalam sehari.	20	47	15	2	0	84	100
Rata-rata	19,5	44,75	17,5	2,25	0		

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dari keterangan tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang ATM terhadap kepuasan nasabah, rata-rata jawaban responden menunjukkan: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (2,25%), netral (17,5%), setuju (44,75%) dan sangat setuju (19,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pelayanan ATM pada Bank Muamalat KCP Sukarame.

c. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Adapun jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan
Variabel Kepuasan Nasabah

Item	SS	S	N	TS	ST	Total	
	F	F	F	F	F	F	%
1. Kepuasan atas kredibilitas layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	22	48	13	1	0	84	100
2. Kepuasan atas keakuratan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> .	22	48	14	0	0	84	100
3. Kepuasan atas kecepatan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> .	22	38	23	1	0	84	100
4. Kepuasan atas keamanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>	21	43	19	1	0	84	100
Rata-rata	21,75	44,25	17,25	0,75	0		

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dari keterangan tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan terhadap kepuasan nasabah, rata-rata jawaban responden menunjukkan: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0,75%), netral (17,25%), setuju (44,25%) dan sangat setuju (21,75%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukarame.

C. Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dimana penelitian ini menggunakan program SPSS untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang sedang diteliti. Valisitas item ditujukan dengan adanya dukungan terhadap sekor total.

Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai dari tiap pertanyaan atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Pada uji pertanyaan terhadap 84 responden. dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan jumlah responden atau $n = 84$, sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini dapat digunakan dengan menghitung $df = (84 - 2 = 82)$, jadi nilai r_{tabel} dari angka 82 adalah 0,2146. Adapun output dari hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel X1 (*Mobile Banking*)

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Pertanyaan 1	0,616	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 2	0,649	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 3	0,747	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 4	0,697	>	0,2146	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X1 (*Mobile Banking*) dapat dinyatakan valid. Karena pada r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu > 0,2146.

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel X2 (ATM)

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Pertanyaan 1	0,690	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 2	0,615	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 3	0,667	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 4	0,755	>	0,2146	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X2 (ATM) dapat dinyatakan valid. Karena pada r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu > 0,2146.

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan)

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Pertanyaan 1	0,651	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 2	0,724	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 3	0,729	>	0,2146	Valid
Pertanyaan 4	0,740	>	0,2146	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel Y (Kepuasan Nasabah) dapat dinyatakan valid. Karena pada r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu $> 0,2146$.

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, nilai (r) hitung dilihat pada nilai *Cronbrabch's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . sehingga dapat dikatakan reabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Adapun hasil output perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeffesient	Cronboach's Alpha	Keterangan
<i>Mobile Banking</i> (X1)	4 Pertanyaaan	0,608	<i>Reliabel</i>
ATM (X2)	4 Pertanyaaan	0,612	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	4 Pertanyaaan	0,673	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking* (X), variabel ATM (X2) dan variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terkait berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolomogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan untuk menentukan apakah data yang diuji normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya.

- Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

- Jika signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal

Tabel 4.11
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,73271678
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,066
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,688
Asymp. Sig. (2-tailed)		,731

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan hasil uji *kolmogorov-smirnow* diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,731 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* < 10 . Untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,259	2,033		3,571	,001		
Mobile Banking	,080	,121	,071	,666	,507	,817	1,225
ATM	,473	,105	,475	4,485	,000	,817	1,225

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

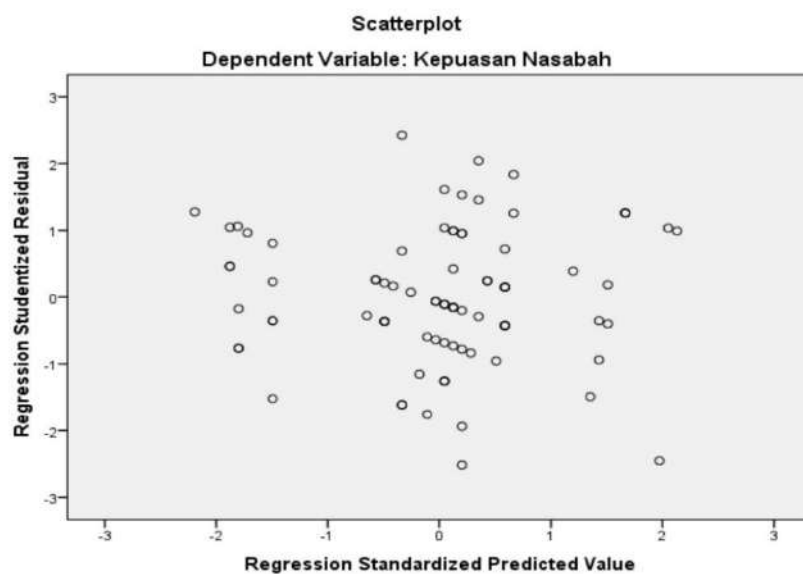
Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas tidak terjadi karena hasil *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu $0,817 > 0,10$ dan hasil VIF yang didapatkan < 10 yaitu terdiri dari variabel *mobile banking* (X1) dan ATM (X2) mendapatkan hasil $1,225 < 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat *scatterplot* antara nilai dependent variable ZPRED dengan nilai residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam *scatterplot* antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di studentized. Kriteria yang digunakan dalam penentuan terdapatnya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- Apabila dalam *scatterplot* terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyatu), maka hal ini mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas .
- Apabila dalam *scatterplot* tidak terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyebar), maka hal ini mengidentifikasi bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas atau dapat dikatakan variasi bersifat *homogeny*.²

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer, diolah 2021

² Widya Exsa Marinta, "Jurnal Akuntansi : Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Entity Concept, 2015, <http://journal.unesa.ac.id/php/index/aj>. 26-27

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan titi-titik menyebar, maka hal tersebut mengidentifikasikan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas atau dengan kata lain variabel bersifat *homogeny*.

3. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu *Mobile Banking*, ATM terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Bilangan konstanta

b₁ : Koefisien regresi linier berganda antara X₁ dan Y

b₂ : Koefisien regresi linier berganda antara X₂ dan Y

X_1 : *Mobile Banking*

X_2 : ATM

e : error

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,259	2,033		3,571	,001
1 Mobile Banking	,080	,121	,071	,666	,507
ATM	,473	,105	,475	4,485	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil persamaan uji regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ dimana } Y = 7,259 + 0,080 + 0,473 + e$$

Dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah (Y) = 7,259 + Mobile Banking (X1) = 0,080 + ATM (X2) = 0,473 + e. Maka dapat diuraikan bahwa :

- a. Konstanta sebesar 7,259 mengandung arti nilai konstanta variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah 7,259.
- b. Koefisien regresi variabel *Mobile Banking* (X1) sebesar 0,080 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukarame. Yang menyatakan bahwa setiap penambahan (Positif) satuan

terhadap *Mobile Banking* akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,080.

- c. Koefisien regresi variabel ATM (X2) sebesar 0,473 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukarame. Yang menyatakan bahwa setiap penambahan (Positif) satuan terhadap ATM akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,473.

2. Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji statistik t digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variabel independen (*Mobile Banking* dan ATM) secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi kesalahan (*alpha*) 5% atau 0,05.

Tabel 4.15
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,259	2,033		3,571	,001
Mobile Banking	,080	,121	,071	,666	,507
ATM	,473	,105	,475	4,485	,000

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Sebelum menyimpulkan bahwa hipotesis diterima atau ditolak maka terlebih dahulu dengan menentukan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi $5\% : 2 = 2,5\%$ (Uji 2 sisi) dengan (df) $n-k-1$ atau $84-3-1 = 80$. Maka dapat diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,99006.

1. $H_1 = \text{Mobile Banking}$ tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $0,666 < 1,99006$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak atau *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,507 > 0,05$.
2. $H_2 = \text{ATM}$ terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,485 > 1,99006$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$

3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan adakah variabel independen *Mobile Banking* dan ATM secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Asumsinya adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh antara kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Dapat diketahui bahwa terlebih dahulu menentukan F_{tabel} terlebih dahulu untuk menyimpulkan hipotesisi dapat diterima atau ditolak dengan tingkat signifikansi $5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan $k : n-k$ atau $(84-2) = 82$. Dengan pengujian dua sisi tersebut maka dapat diperoleh hasil F_{tabel} sebesar 3,11.

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	87,094	2	43,547	14,155	,000 ^b
Residual	249,192	81	3,076		
Total	336,286	83			

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan hasil uji secara simultan diatas terdiri dari *Mobile banking* (X1) ATM (X2) dan kepuasan nasabah (Y) mendapatkan hasil F_{hitung} 14,155. Artinya F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $14,155 > 3,11$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* dan ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah proporsi dari variasi total pada variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas.

Koefisien determinasi sangat mudah dihitung karena merupakan koefisien korelasi yang dikuadratkan atau bisa disebut R square. R² ini juga dapat digunakan untuk melihat apakah persamaan regresi dari penelitian yang dilakukan mampu memprediksi variabel terkaitnya (Y).

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 ^a	.259	.241	1,754

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan hasil uji determinasi (R²) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R²) adalah 0,259. Hal tersebut berarti bahwa 25,9% pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Sedangkan sisanya (100% - 25,9% = 74,1%) disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

Mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank dalam bentuk pelayanan melalui *smartphone* guna untuk mempermudah penggunaanya dalam melakukan transaksi ataupun mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda. Pada pengujian hipotesisi uji t (Parsial) dapat diuraikan bahwa $H_1 =$ Pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame. Berdasarkan hasil dari perhitungan maka nilai t_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu $0,666 < 1,98969$ dan nilai probabilitas signifikansi (*sig*) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar $0,507 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak atau pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Hal ini ditunjukkan dengan adanya jawaban responden yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan pernyataan mengenai jaminan kerahasiaan data dan keakuratan informasi yang diberikan dalam penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian responden atau nasabah menyatakan bahwa masih rentan akan terjadinya kebocoran

data yang ada pada *mobile banking* yang digunakan dan kurang lengkapnya informasi yang disediakan. Dalam penelitian Melfi Adela yang berjudul “Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa” menunjukkan bahwa ada beberapa variabel dalam *mobile banking* yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang tidak dijelaskan oleh peneliti salah satunya adalah sistem keamanan *mobile banking*. Namun peranan *mobile banking* disini sudah cukup baik untuk digunakan dan dapat ditingkatkan kembali terhadap sistem keamanan dan keakuratan yang ada pada *mobile banking* agar kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* akan semakin meningkat.

2. Pengaruh Pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

ATM atau anjungan tunai mandiri merupakan mesin yang dikeluarkan oleh Bank Muamalat yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi seperti mesin ATM pada umumnya, dengan menggunakan kartu ATM yang telah diberikan oleh bank atau dapat menggunakan kartu ATM dari bank lain namun akan terdapatnya biaya admin pada saat bertransaksi. Dari pengujian hipotesis uji t (Parsial) dapat diuraikan bahwa $H_2 =$ Pengaruh Pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame. Berdasarkan hasil dari perhitungan maka nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu $4,485 > 1,98969$ dan nilai probabilitas signifikansi (*sig*)

sebesar $0,000 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau pengaruh pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan.

Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya jawaban responden yang menyatakan bahwa mereka setuju terhadap pernyataan yang terdapat pada variabel ATM. Dengan demikian nasabah memiliki tingkat kepuasan yang signifikan terhadap pelayanan ATM yang disediakan oleh bank. Dalam penelitian Nurul Fadhila yang berjudul “Pengaruh Layanan ATM dan *mobile banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulselbar Cabang Sinjai” menyatakan bahwa ATM memiliki peranan yang positif atau signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi pelayanan ATM yang memberikan kemudahan kepada nasabah maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat, begitu sebaliknya jika layanan ATM yang diberikan pihak bank semakin menurun dalam layanannya kurang menarik dan rumit maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

3. Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dari tabel diatas yang terdiri dari variabel *mobile banking* (X1) dan ATM (X2) mendapatkan hasil F_{hitung} 14,155. Artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,155 > 3,11$. dengan nilai signifikansi (*sig*) sebesar $0,000 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau *Mobile Banking*

(X1) dan ATM (X2) secara bersama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame.

Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa variabel *mobilebanking* (X1) dan variabel ATM (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Ketika layanan yang diberikan oleh pihak bank tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas. Namun jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji koefisiensi determinasi (R^2) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisiensi determinasi (R^2) adalah 0,259. Hal tersebut berarti bahwa 25,9% pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terkait (*dependen*). Sedangkan sisanya sebanyak 74,1% disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat KCP Sukarame harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain dari faktor *mobile banking* dan ATM, faktor lainnya juga mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Mobile banking* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih kecil dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $0,666 < 1,99006$.
2. Variabel ATM pada Bank Muamalat KCP Sukarame memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besardibandingkan dengan t_{tabel} yaitu sebesar $4,485 > 1,99006$.
3. *Mobile banking* (X1) dan ATM (X2) secara bersamaan (*simultan*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame dan keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame yaitu $14,155 > 3.11$. dengan nilai signifikasi (*sig*) sebesar $0,000 > 0,05$. Dan sebesar 25,9% *mobile banking* dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan sisanya terdapat faktor lain yang peneliti tidak jelaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa layanan *Mobile Banking* dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin baik layanan yang diberikan kepada nasabah maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Terdapat saran lain dari peneliti:

1. Untuk kedepannya perkembangan layanan *Mobile Banking* dan ATM yang diberikan bank Muamalat diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada setiap pengguna. Lebih menambahkan keamanan sistem perlindungan atas semua transaksi.
2. Dari kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa Variabel *mobile banking* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel ATM memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menyarankan untuk variabel bebas *mobile banking* kedepannya lebih ditingkatkan lagi baik dari keamanannya, kemudahannya ataupun keakuratan informasi yang diberikan, agar kepuasan dapat lebih meningkat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Jalil, Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Dan Nurfitriani Nurfitriani. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, No 1 (2020).
- Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia." *Derema Jurnal Menejemen* 10. No 2 (2015).
- Alfi Arif, Hanif Astika Kurniawati, Dan Wahyu Agus Winarno. "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Yang Telah Dimodifikasi." *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* Volume Iv (1) (2017).
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dan Spss*. Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2005.
- Burhan Bugin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Danang Kurniawan. "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah." *Jurnal Of Shara Economic Law* Vol.3 No.1 (Maret 2020).
- Elsy Rahajeng, Rinda Hesti Kusumaningtyas. "Persepsi Nasabah Akan Layanan Atm Dan E-Banking Dengan Metode Tam." *Jurnal Sistem Informasi* 10, No 2 (2017).
- Enny Radjab, Dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.
- Inggang Perwangsa Nuralam. *Etika Pemasra Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Ub Press, 2017.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Melfi Adela. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)." *Iain Metro*, 2020.
- Muhammad Iqbal Sani, Saparuddin Siregar, Dan Marliyah. "Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking Di Bank Muamalat Modern." *Kitabah* 3. No.2 (2019).

- Muhammad Rchmadi, Dan Muslim. "Menejemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam." *Juris* 14, No.2 (Desember 2015).
- Neslon Tampubolon. *Bijak Ber E-Banking*. Jakarta: Ojk (Otoritas Jasa Keuangan), 2015.
- Novander, Diana Grace. "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer* 3 No.1 (2017).
- Novi, Syamsul Hadi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* Vol 5, No 1 (2015).
- Nurdin. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 1, No.2 (2020).
- Nurul Fadhilah. "Pengaruh Layanan Atm Dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai (Analisis Ekonomi Islam)." *Iain Parepare*, 2019.
- Paulus Wardoyo, Endang Rusdianti, Dan Sri Purwantini. "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E –Banking." *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 18, No 2 (2016).
- Rosnaini Daga. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute, 2017.
- Salim, Syahrums. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Sofyan Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2014.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Cv, 2016.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015.
- Wirata Sujarweni. "Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi." Yogyakarta: Pustakabaruperss, 2015.
- Yeni Anda Dwinurpitasari. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo." *Iain Ponorogo*, 2019.

Yulmardi, Amir, Dan Junaisi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Penerapannya*. Jambi: Ipb Press, 2009.

Zainal Arifin. *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas *Mobile Banking* (X1)

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Total
x1.1	Pearson Correlation	1	,177	,336**	,178	,616**
	Sig. (2-tailed)		,107	,002	,105	,000
	N	84	84	84	84	84
x1.2	Pearson Correlation	,177	1	,241*	,325**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,107		,027	,003	,000
	N	84	84	84	84	84
x1.3	Pearson Correlation	,336**	,241*	1	,413**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,002	,027		,000	,000
	N	84	84	84	84	84
x1.4	Pearson Correlation	,178	,325**	,413**	1	,697**
	Sig. (2-tailed)	,105	,003	,000		,000
	N	84	84	84	84	84
Total	Pearson Correlation	,616**	,649**	,747**	,697**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

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

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

2. Hasil Uji Validitas ATM (X2)

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Total
x2.1	Pearson Correlation	1	,156	,305**	,346**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,155	,005	,001	,000
	N	84	84	84	84	84
x2.2	Pearson Correlation	,156	1	,182	,336**	,615**
	Sig. (2-tailed)	,155		,097	,002	,000
	N	84	84	84	84	84
x2.3	Pearson Correlation	,305**	,182	1	,400**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,005	,097		,000	,000
	N	84	84	84	84	84
x2.4	Pearson Correlation	,346**	,336**	,400**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000		,000
	N	84	84	84	84	84
Total	Pearson Correlation	,690**	,615**	,667**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

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

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations				
		y.1	y.2	y.3	y.4	Total
y.1	Pearson Correlation	1	,335**	,190	,365**	,651**
	Sig. (2-tailed)		,002	,083	,001	,000
	N	84	84	84	84	84
y.2	Pearson Correlation	,335**	1	,441**	,330**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,002	,000
	N	84	84	84	84	84
y.3	Pearson Correlation	,190	,441**	1	,388**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,083	,000		,000	,000
	N	84	84	84	84	84
y.4	Pearson Correlation	,365**	,330**	,388**	1	,740**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000		,000
	N	84	84	84	84	84
Total	Pearson Correlation	,651**	,724**	,729**	,740**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

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

4. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,612	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,673	4

5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,73271678
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,066
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,688
Asymp. Sig. (2-tailed)		,731

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

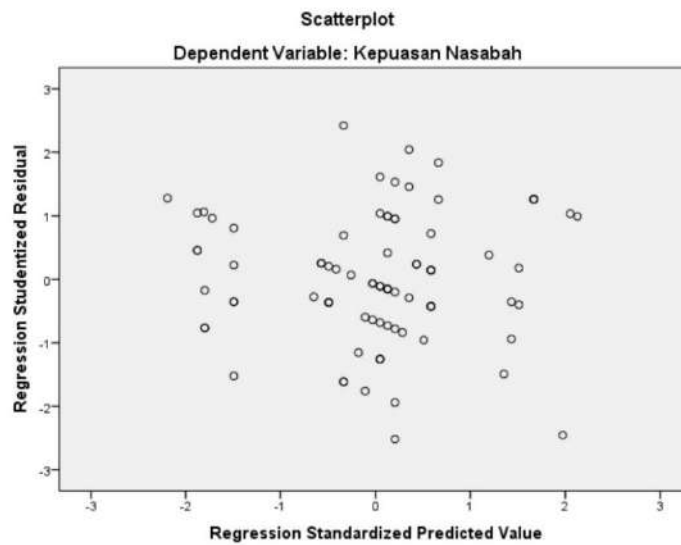
6. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	7,259	2,033		3,571	,001		
	Mobile Banking	,080	,121		,666	,507	,817	1,225
	ATM	,473	,105		4,485	,000	,817	1,225

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

7. Hasil Uji Heteroskedastisitas



8. Hasil Uji Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	7,259	2,033
1 Mobile Banking	,080	,121
ATM	,473	,105

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

9. Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,259	2,033		3,571	,001
1 Mobile Banking	,080	,121	,071	,666	,507
ATM	,473	,105	,475	4,485	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

10. Hasil Uji Hipotesis F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87,094	2	43,547	14,155	,000 ^b
	Residual	249,192	81	3,076		
	Total	336,286	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking

11. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,509 ^a	,259	,241	1,754

a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking

12. R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

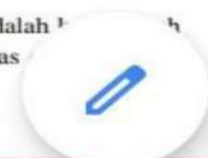
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

13. T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah t^* dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas kedua ujung

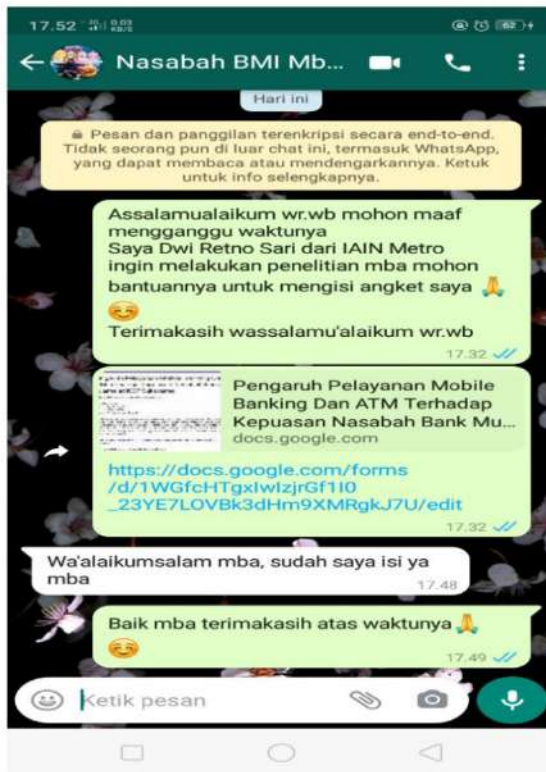


Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

14. F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

15. Responden Mengisi Angket



16. Data Jawaban Responden

No	Jenis Kelamin	Usia
1	Laki-Laki	22 Tahun
2	Laki-Laki	42 Tahun
3	Laki-Laki	25 Tahun
4	Perempuan	22 Tahun
5	Perempuan	22 Tahun
6	Perempuan	25 Tahun
7	Perempuan	22 Tahun
8	Laki-Laki	33 Tahun
9	Laki-Laki	21 Tahun
10	Perempuan	23 Tahun
11	Perempuan	23 Tahun
12	Laki-Laki	23 Tahun
13	Perempuan	23 Tahun
14	Laki-Laki	22 Tahun
15	Laki-Laki	23 Tahun
16	Perempuan	22 Tahun
17	Perempuan	21 Tahun
18	Perempuan	22 Tahun
19	Perempuan	23 Tahun
20	Perempuan	23 Tahun
21	Perempuan	23 Tahun
22	Perempuan	23 Tahun
23	Perempuan	22 Tahun
24	Perempuan	23 Tahun
25	Perempuan	22 Tahun
26	Perempuan	29 Tahun
27	Laki-Laki	23 Tahun
28	Perempuan	25 Tahun
29	Perempuan	38 Tahun
30	Perempuan	33 Tahun
31	Perempuan	25 Tahun
32	Laki-Laki	36 Tahun
33	Laki-Laki	31 Tahun
34	Laki-Laki	30 Tahun
35	Perempuan	23 Tahun
36	Perempuan	24 Tahun
37	Laki-Laki	21 Tahun
38	Perempuan	31 Tahun

39	Perempuan	25 Tahun
40	Perempuan	24 Tahun
41	Laki-Laki	32 Tahun
42	Perempuan	30 Tahun
43	Perempuan	34 Tahun
44	Perempuan	24 Tahun
45	Perempuan	25 Tahun
46	Laki-Laki	23 Tahun
47	Laki-Laki	24 Tahun
48	Perempuan	26 Tahun
49	Perempuan	23 Tahun
50	Laki-Laki	22 Tahun
51	Perempuan	21 Tahun
52	Laki-Laki	20 Tahun
53	Laki-Laki	22 Tahun
54	Perempuan	24 Tahun
55	Perempuan	27 Tahun
56	Perempuan	26 Tahun
57	Perempuan	25 Tahun
58	Perempuan	23 Tahun
59	Perempuan	24 Tahun
60	Perempuan	22 Tahun
61	Perempuan	21 Tahun
62	Perempuan	28 Tahun
63	Perempuan	24 Tahun
64	Perempuan	24 Tahun
65	Laki-Laki	25 Tahun
66	Perempuan	25 Tahun
67	Perempuan	21 Tahun
68	Perempuan	21 Tahun
69	Perempuan	24 Tahun
70	Laki-Laki	23 Tahun
71	Laki-Laki	23 Tahun
72	Laki-Laki	28 Tahun
73	Perempuan	29 Tahun
74	Perempuan	21 Tahun
75	Laki-Laki	23 Tahun
76	Perempuan	24 Tahun
77	Perempuan	24 Tahun
78	Perempuan	30 Tahun
79	Laki-Laki	29 Tahun

80	Perempuan	24 Tahun
81	Perempuan	23 Tahun
82	Perempuan	26 Tahun
83	Perempuan	23 Tahun
84	Perempuan	30 Tahun

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	3	4	15
4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14
5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18
4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	3	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	16	5	4	2	4	15	4	4	3	4	15
5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	3	4	4	16	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15
5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	2	2	12
5	4	5	5	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	2	4	3	3	12	4	3	3	3	13
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	4	4	3	5	16	5	4	3	3	15
4	4	3	5	16	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
4	3	2	3	12	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16
5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	3	3	3	3	12
5	4	4	4	17	3	4	4	5	16	5	5	4	5	19
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18

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

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

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 3489/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

14 Desember 2020

Kepada Yth.
Esty Apridasari, M.Si.
di - Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Staf Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan

MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0636/In.28/J/TL.01/02/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK MUAMALAT KCP
SUKARAME
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **DWI RETNO SARI**
NPM : 1704100204
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KCP SUKARAME**

untuk melakukan prasurvey di BANK MUAMALAT KCP SUKARAME, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Februari 2021
Ketua Jurusan,



Reonika Puspita Sari M.E.Sy
NIP 199202212018012001



Bank Muamalat

Nomor : 060/E/BMI-BDL/SRT/II/2021

Perihal : Konfirmasi Permohonan Prasurevey

16 Februari 2021 M

12 Rajab 1442 H

Kepada Yth.

Ibu Reonika Puspita Sari M.E.Sy

Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Metro

Di

Tempat

Bismilahirrohmanirrohiim.

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Teriring salam dan do'a semoga dalam menjalankan tugas dan aktivitas sehari-hari kita semua senantiasa mendapat petunjuk, bimbingan dan keridhoan Allah SWT, Aamiin.

Menindaklanjuti surat Ibu No. 0636/In.28/J/TL.01/2/2021 tertanggal 08 Februari 2021 yang kami terima pada tanggal 11 Februari 2021 perihal **Permohonan Izin Prasurevey** atas nama :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul
1	Dwi Retno Sari	1704100204	Perbankan Syariah	Pengaruh Pelayanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

Dengan ini kami sampaikan persetujuan penelitian kepada mahasiswa tersebut terhitung mulai tanggal 24 Februari 2021 dengan tetap mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia.

Sehubungan dengan pencegahan penyebaran Virus Covid-19, kami menyarankan agar metode kuisioner dan atau wawancara menggunakan *Google Forms*.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG LAMPUNG

Wahid Fitriani
Branch Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2282/In.28/D.1/TL.00/07/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK MUAMALAT KCP
SUKARAME
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2281/In.28/D.1/TL.01/07/2021,
tanggal 30 Juli 2021 atas nama saudara:

Nama : **DWI RETNO SARI**
NPM : 1704100204
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KCP SUKARAME, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUKARAME".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 Juli 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S. Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2281/In.28/D.1/TL.01/07/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **DWI RETNO SARI**
NPM : 1704100204
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP SUKARAME, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUKARAME".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 30 Juli 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat


SUGOMO
Bank Muamalat
KCP SUKARAME

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S. Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-985/In.28/S/U.1/OT.01/10/2021**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704100204

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Oktober 2021
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Dwi Retno Sari
NPM : 1704100204
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 09 Oktober 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP.19810121201503002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 8/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	10 Maret 2021	<p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perhatikan teknik penulisan, kata asing dicetak miring2. Penulisan kutipan menggunakan footnod, bukan midle note. Hilangkan middle note/body note yang ada di LBM hal 23. Pada LBM, permasalahan yang terjadi perlu dipertajam lagi dimana letak permasalahannya.4. Pada penelitian relavan, paparkan relevansinya dengan penelitian yang akan anda lakukan	

Dosen Pembimbing

Esty apr/dasari. M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 8/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	22 Maret 2021	<p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perhatikan teknik penulisan, kata asing dicetak miring2. Teori mobile banking dan ATM tuliskan secara umum saja.3. Pada populasi, tuliskan berapa jumlah populasinya4. Teknik pengumpulan data dicek lagi, apakah ada studi pustaka	

Dosen Pembimbing

Esty ariadasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 8/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25 Maret 2021	<p>Catatan:</p> <p>Sesuaikan anatar rumusan masalah dan tujuan masalah dengan hipotesisnya. Jika hipotesisi ada 3, maka rumusan masalah juga mengikuti.</p> <ol style="list-style-type: none">1. X1 terhadap Y2. X2 terhadap Y3. X1d dan X2 secara bersama-sama terhadap Y	

Dosen Pembimbing

Esty apriyastari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 8/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26 Maret 2021	Catatan: ACC Proposal	

Dosen Pembimbing

Esty azzidasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 8/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 23 Juni 2021	Catatan: 1. Acc Outline 2. Acc Bab 1-3 3. Acc APD	

Dosen Pembimbing

Esty A. Fidasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 9/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 21 September 2021	Catatan: 1. Struktur organisasi diberikan nomor, judul, gambar serta sumber. 2. Pada deskripsi hasil penelitian, untuk sub bab sebelum masuk ke tabel diberikan pengantar terlebih dahulu. Jangan langsung setelah judul sub bab langsung tabel. 3. Untuk hasil distribusi jawaban responden, untuk variabel x dan y pada keterangan bisa disebutkan secara singkat agar pembaca bisa mengetahui. 4. Pada pembahasan bisa ditambahkan hasil analisis dari peneliti agar tidak terkesan mengulang narasi pada sub bab sebelumnya.	

Dosen Pembimbing

Esty Apriyandari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusti@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 9/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Minggu, 24 September 2021	Catatan: Tambahkan pembahasan terkait hasil analisis bahwa untuk hipotesis 1 ditolak sehingga tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bisa ditambahkan analisis kenapa hasilnya tidak berpengaruh, bisa dijelaskan secara teori dan logika berdasarkan kuesioner sebelumnya. Jika ada bisa ditambahkan hasil penelitian lain yang mendukung hasil tersebut yaitu mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	

Dosen Pembimbing

Esty Apriliasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 9/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 27 September 2021	Catatan: 1. Tambahkan analisis pada pembahasan bagian pengaruh ATM dan yang bersama-sama. Seperti pada pengaruh <i>mobile banking</i> . 2. Pada kesimpulan cek kembali yang dibandingkan seharusnya t bukan r. T hitung dengan t tabel . 3. Pada abstrak buat menjadi 3 paragraf, paragraf pertama berisi latar belakang singkat, paragraf kedua berisi metodologi penelitian dan paragraf ketiga berisi hasil/kesimpulan 4. Lengkapi skripsi mulai dari awal sampai akhir, sampai dengan lampiran	

Dosen Pembimbing

Esty Apriliasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 9/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 01 Oktober 2021	Catatan: Perbaiki teknis penulisan daftar pustaka, spasinya diperbaiki, untuk satu penulisan daftar pustaka satu spasi, jarak antara satu daftar pustaka dengan yang daftar pustaka lainnya baru dua spasi.	

Dosen Pembimbing

Esty Apriliasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Sari Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
NPM : 1704100204 Semester/TA : 9/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 04 Oktober 2021	Catatan: ACC BAB 1-5 Siap untuk lanjut di munaqosahkan	

Dosen Pembimbing

Esty Apriliasari, M.Si
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs,

Dwi Retno Sari
NPM.1704100204

OUTLINE

PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP SUKARAME

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Penelitian Relavan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 2. Pengukuran Kepuasan Nasabah
 - 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

4. Indikator Kepuasan
- B. Teori Pelayanan
 1. Pengertian Pelayanan
 2. Standar Konsep Pelayanan (Service Excellent)
 3. Teori Pelayanan Menurut Islam
- C. Mobile Banking
 1. Pengertian *Mobile Banking*
 2. Manfaat *Mobile Banking*
 3. Indikator *Mobile Banking*
- D. ATM (Automated Teller Machine)
 1. Pengertian ATM
 2. Manfaat ATM
 3. Indikator ATM
- E. Hipotesis Penelitian
- F. Kerangka Berfikir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
 1. Sejarah Singkat Bank Muamalat KCP Sukarame
 2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Sukarame
 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sukarame
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 2. Responden Berdasarkan Usia

3. Hasil Distribusi Jawaban Responden
- C. Analisis Data
1. Uji Kualitas Data
 2. Uji Asumsi Klasik
 3. Uji Regresi Linier Berganda
 4. Uji Hipotesis
- D. Pembahasan
1. Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame
 2. Pengaruh Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame
 3. Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M. Si
NIP. 198804272015032005

Metro, 23 Juni 2021

Peneliti,



Dwi Retno Sari
NPM. 1704100204

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP
SUKARAME

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden
Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Retno Sari

NPM : 1704100204

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

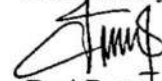
Dalam tahap penyusunan skripsi, bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh pelayanan mobile banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bnak Muamalat KCP Sukarame”

Untuk dapat mendukung penyusunan skripsi, khususnya dalam pengumpulan data, saya mohon ketersediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini dengan baik dan jujur.

Penelitian yang dilakukan hanya bersifat keilmuan dan data yang terkumpul tidak digunakan untuk hal-hal yang merugikan. Atas ketersediaan dan kerjasama anda, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,



Dwi Retno Sari

NPM.1704100204

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :

B. KETERANGAN CARA PENGISIAN

Berilah tanda [√] untuk setiap pertanyaan dengan jawaban yang paling sesuai menurut anda dengan berpedoman jawaban sebagai berikut:

Keterangan	Sekor Nilai
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
N : Netral	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

C. DAFTAR PERTANYAAN

Mobile Banking (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Mobile Banking memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat.					
2	Jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan menggunakan Mobile Banking					
3	Memberikan keakuratan informasi kepada pengguna Mobile Banking					
4	Nasabah percaya dengan layanan Mobile Banking yang diberikan					

Automatid Teller Machine (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Layanan menu ATM memiliki tampilan yang jelas dan menarik					
2	Kemudahan pengoperasian mesin ATM					
3	ATM dapat digunakan 24 jam setiap hari					
4	Memungkinkan pengambilan uang lebih dari sekali dalam sehari					

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Kepuasan atas kredibilitas layanan ATM dan Mobile Banking					
2	Kepuasan atas keakuratan layanan ATM					

	dan <i>Mobile Banking</i>					
3	Kepuasan atas kecepatan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>					
4	Kepuasan atas keamanan ATM dan <i>Mobile Banking</i>					

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M. Si
NIP. 198804272015032005

Metro, 23 Juni 2021
Peneliti



Dwi Retno Sari
NPM. 1704100204

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Dwi Retno Sari, anak kedua dari pasangan Ayahanda Nyoto dan Ibunda Salbiyah, lahir pada tanggal 10 September 1999 di Desa Margototo Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur.

Adapun riwayat pendidikan peneliti ialah sebagai berikut: pada tahun 2005-2011 menempuh pendidikan di SDN 5 Margototo, Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. Kemudian melanjutkan pendidikan pada tingkat SMP N 1 Kibang, Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur dan lulus pada tahun 2014. Kemudian memasuki jenjang SMK Islam Nur El Arafah Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat lulus pada tahun 2017 dengan jurusan Teknik Komputer Jaringan. Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung dengan menempuh program studi S1 Perbankan Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada tugas akhir yang ditempuh peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul: *“Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Sukarame”*