

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR
CABANG PEMBANTU KALIURANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**YOGI YULIANSYAH
NIM. 13820073**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017

**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR
CABANG PEMBANTU KALIURANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

YOGI YULIANSYAH

NIM. 13820073

PEMBIMBING:

DIAN NURIYAH SOLISSA, S.H.I., M.Si

NIP. 19840216 200912 2 004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-3221/Un.02/DEB/PP.05.3/09/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

“ Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta ”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yogi Yuliansyah
NIM : 13820073
Telah dimunaqasyahkan pada : 24 Agustus 2017
Nilai Munaqasyah : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH
Ketua Sidang

Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si
NIP. 19840216 200912 2 004

Penguji I

Penguji II

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., AK., CA
NIP. 19710929 200003 1 001

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 06 September 2017

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan



Dr. H. Syafiq Muhammad Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Yogi Yuliansyah

Kepada

Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Yogi Yuliansyah

NIM : 13820073

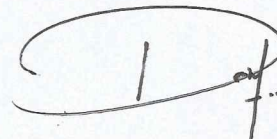
Judul Skripsi : **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017
Pembimbing



Dian Nuriyah Solissa
NIP. 19840216 200912 2 004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yogi Yuliansyah
NIM : 13820073
Prodi : Perbankan Syari'ah

Menyatakan Bahwa Skripsinya Yang Berjudul “**Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wasaalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017



Yogi
Yogi Yuliansyah
13820073

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yogi Yuliansyah
NIM : 13820073
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : 08 Agustus 2017
Yang menyatakan



(Yogi Yuliansyah)

MOTTO

Jangan bercita- cita ingin sukses jika hari ini
Belum bisa melewati dengan sesuatu yang manfaat tetapi sudah

Memikirkan hari esok

~ (Yogi Yuliansyah) ~

Be number one in something

~ (Taufiq Damisi) ~



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat Allah SWT dan sholawat serta salam
tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini penyusun persembahkan kepada:

kedua orang tua tercinta dan Almamater

Bapak Marijo dan Ibu Anwasi Suwarni

sebagai bukti kerja keras kalian dalam mendidik dan menafkahi saya
dan membentuk kepribadian yang baik bagi saya

dan orang yang selalu memberi dukungan baik moril dan materil.

Kedua kakakku Bayu Kurniawan dan Yoga Yulianto beserta adikku

Tercinta yaitu Ahmad Yusuf Nur Hidayat

yang selalu ada dan member do'a, dukungan dan semangat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā	t	te
ث	Sā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	kadan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Zāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

س	Sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ذ	Dād	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fā	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	Lām	l	El
م	Mīm	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	Wāwu	w	W
ه	Hā	h	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Yā’	y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>’iddah</i>

C. Ta' marbutah

Semua *Ta' marbutah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang dikutip oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----◌-----	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
-----◌-----	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
-----◌-----	Dhammah	Ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
نكر	Kasrah	Ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	Dhammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
جاهليته	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ā</i>

تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dhammah + wāwu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Dhammah + wāwu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf Qomariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al".

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkap Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Dibaca	<i>Zawi al-Furud</i>
أَهْلِ السَّنَةِ	Dibaca	<i>Ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah Robbil 'Aalamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semua keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta para pengikut beliau sampai hari kemudian. Atas rahmat dan karunia-Nya, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta”, sebagai karya ilmiah untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan, do'a, motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, pengorbanan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Perbanka Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen pembimbing skripsi.
5. Ibu Dian Nuriyah Solissa, S.H., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengerahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.
7. Seluruh pegawai dan staf TU Prodi, Jurusan, fakultas, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu proses belajar di lingkungan tercinta ini.
8. Orang tuaku tercinta ayahanda Marijo dan ibunda Anwasi yang selalu memberikan motivasi, do'a, semangat, dan penuh rasa sabar dalam mendidikku. Kedua kakaku Bayu Kurniawan dan Yoga Yulianto beserta seorang adikku Ahmad Yusuf Nur Hidayat yang selaku memberikan dukungan dan do'a.
9. Dina Aulia sekeluarga yang menjadi orang tua kedua dan yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan kuliah.

10. Sekeluarga besar teman-teman alumni Pondok Pesantrean Ali maksum (Faturodi, Ateng, Unyik, jon, Agung gundul, sobor, pace, umar cantik), yang selalu menjadi sahabat terbaik dan selalu memberi semangat dan do'a kepada saya.
11. Keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya kelas (PS B) yang telah berjuang bersama-sama dalam proses kegiatan perkuliahan dan saling membantu serta memberi dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Keluarga besar KKN kelompok 121 kelurahan Panggang I, Gunung Kidul, terimakasih telah menjadi bagian dari keluarga.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017
Penyusun,

Yogi Yuliansyah
NIM.13820073

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sitematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Definisi dan Konsep Pemasaran	12
2. Definisi Jasa	13
3. Kepuasan Pelanggan	14
4. Keamanan Sistem	19
5. Tambahan Biaya	21
6. Kemampuan Akses	22
7. Kondisi Fasilitas	24

8. Konsep <i>Mobile banking</i>	25
B. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	28
1. Kerangka Pemikiran	29
C. Telaah Pustaka	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Lokasi Penelitian	36
D. Devinisi Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	36
1. Variabel Independen	36
2. Variabel Dependen	38
E. Jenis Data dan Sumber Data	39
1. Kuesioner	39
F. Instrumen Penelitian	39
G. Teknik Pengujian Instrumen	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	43
H. Teknik Analisi Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisis Kuantitatif	43
1. Analisis Regresi Berganda	43
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Heterokedasitas	45
I. Uji Signifikan Koefisien Regresi	46
1. Uji F	46
2. Uji R^2	47
3. Uji t	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Profil Responden	49
B. Pengujian Intrumen Penelitian	52
1. Uji Validitas	52

2. Uji Reliabilitas	57
C. Uji Asumsi Klasik... ..	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinieritas	61
3. Uji Heterokedasitas	62
D. Metode Analisis Data	63
1. Analisis Regresi Berganda.....	63
2. Uji F.....	65
3. Uji R ²	67
4. Uji t	68
E. Interpretasi/ Pembahasan	72
1. Variabel Keamanan	72
2. Variabel Tambahan Biaya	73
3. Variabel Kemampuan Akses	75
4. Variabel Kondisi Fasilitas.....	76
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Linkert	40
Tabel 3.2 Kisi- Kisi Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Responden Berdasrkan Rentan Usia	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah	51
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tabungan Selama Sebulan	52
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Keamanan	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Tambahan Biaya	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kemampuan Akses	55
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kondisi Fasilitas	56
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan	57
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial	68
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan	28
Gambar 4.1 Histogram.....	59
Gambar 4.2 Probabilitas Plot	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedstasitas	62



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah kantor cabang pembantu Kaliurang Yogyakarta. Data yang dipakai adalah data primer, dilakukan dengan menggunakan kuesioner serta non probability sampling dengan metode slovin sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSM kantor cabang pembantu Kaliurang Yogyakarta yang menggunakan layanan mobile banking. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t statistik untuk menguji koefisien regresi parsial, serta uji f statistik untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5%. Selain itu uji dilakukan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel keamanan mobile, Kemampuan akses, dan Kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: mobile banking, Keamanan, Tambahan Biaya, Kemampuan Akses, Kondisi Fasilitas, Kepuasan Layanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research intended to determine the effect of m-banking service on customer satisfaction of sub branch offices Kaliurang Yogyakarta. The data used are primary data, conducted by using questionnaires and non probability sampling with slovin sampling method. The sample in this research is BSM customer of sub branch office of Kaliurang Yogyakarta using mobile banking service. While the data analysis technique used is multiple linear regression. Hypothesis test in this research use T-statistic test to test partial regression with 5% significant level. In addition, the test is done by classical assumption test which include multicollinearity test, and normality test by using SPSS 23.00.

Based on partial test result (t-test) mobile banking security variable to customer satisfaction showed significance value obtained and t significant positive effect on customer satisfaction. The additional variable of mobile banking cost to customer satisfaction. This means that the additional cost of mobile banking has a positive effect on customer satisfaction. Variable of mobile banking access capability to customer satisfaction obtained significant positive effect on customer satisfaction. And then, the variable condition of mobile banking facility to customer satisfaction is positive.

Keyword: mobile banking, security, additional fees, accessibility, facility condition, excellent service.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu Negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri. Bank memiliki kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, bank juga memiliki sifat sebagai *intermediary service*.

Metode konvensional (manual) perbankan adalah nasabah datang ke bank untuk bertransaksi. Bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani. Cara ini sangat tidak efisien, karena perlu waktu cukup banyak hanya untuk transfer. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan *m-banking*. *M-banking* diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan.

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi

ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

M-banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *M-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Pengembangan yang dilakukan perbankan tidak hanya semata mencoba peruntungan saja melainkan hal tersebut dilakukan karena pertumbuhan pengguna *smartphone* yang meningkat pesat di Indonesia. Menurut Thomas Jul selaku presiden Ericsson Indonesia menyampaikan pada rapatnya penetrasi *smartphone* di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diperkirakan hingga 2021 akan meningkat menjadi 98%. Thomas Jul juga menyampaikan Indonesia merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara dan Oceania, tercatat

dengan hampir 100 juta pengguna di tahun 2015 dan diprediksi tumbuh menjadi 250 juta pelanggan *smartphone* di akhir 2021.

Hal diatas berbanding lurus dengan penetrasi penggunaan internet di Indonesia. Survey yang dilakukan Asosiasi Penyelenggaraan Jaringan Internet Indonesia (APJII) mengungkap bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia kini telah terhubung ke internet. Survey yang dilakukan sepanjang tahun 2016 menemukan bahwa 132,7 juta orang di Indonesia telah terhubung ke internet. Adapun total penduduk Indonesia sendiri sebanyak 256,2 juta orang. Hal ini mengindikasikan kenaikan 51,8% dibanding dengan pengguna internet tahun 2014 lalu. Survey yang dilakukan APJII hanya mencatat 88 juta pengakses internet.(www.TeknoKompas.com)

Kedewasaan masyarakat indonesia terjadi pada penggunaan teknologi yang bisa di terima ponsel pintar guna memudahkan kegiatan transaksi antara nasabah dan perbankan. Namun tentu saja setiap kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan ada juga kelemahan yang menghambat kinerja dari *m-banking*, salah satunya adalah ketika menggunakan aplikasi *m-banking* nasabah harus berada pada wilayah yang terdapat akses internet baik menggunakan paket data seluler maupun *wi-fi*, dengan demikian ketergantungan terhadap jaringan internet pada jaringan operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketersediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut bukanlah tanggung jawab pihak bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layan *m-banking*.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia *internet* yang sering disebut dengan *cybrecrime*. Hal ini menimbulkan rasa ragu pada nasabah yang menggunakan layanan pada *m-banking*, dengan demikian demi mencapai keamanan yang diharapkan nasabah maka bank terus memantau secara intensif transaksi yang terjadi. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang terdapat pada transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat menggunakan transaksi *m-banking*.

Transaksi elektronik memang sangat mudah mengaksesnya hal itu menimbulkan risiko yang menimbulkan keraguan pada nasabah yang ingin mengakses melalui transaksi elektronik. Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik.

Kemampuan akses juga menjadi sebuah keunggulan jika memanfaatkan kecanggihan teknologi dan jaringan, tentu jika akses jaringan yang diberikan cepat maka transaksi juga akan cepat terlaksana. Menurut Karahanna (1999) menyatakan bahwa jika suatu informasi sistem mudah diakses, maka semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks *m-banking*, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan ponsel secara fisik.

Layanan yang diberikan bank mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyak manfaat yang diberikan bank untuk memenuhi kebutuhan yang diminta para nasabah. Manfaat yang dimaksud adalah ketika suatu sistem yang disediakan banyak digunakan dan dapat dipahami secara mudah atas produk yang ditawarkan. Misal pada fitur yang disediakan *m-banking* pada aplikasi yang akan di buka maka tidak semua nasabah mengerti atau mau menggunakan layanan yang di sediakan. Hal itu bisa menimbulkan kemubadziran atas kelebihan fitur *m-banking*. Selain itu jika semakin banyak tampilan yang tidak diperlukan nasabah akan semakin membuat kesulitan bagi nasabah yang menggunakan.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Philip Kotler (1997) penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler yang dikenal dengan *service quality*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Penilaian tersebut bisa saja dapat berupa hukuman atau kerugian yang dapat menjatuhkan nilai perusahaan atau juga berupa tanggapan yang positif yang menjadikan baik bagi perusahaan. Pada penilaian perusahaan, konsumen akan menilai sesuai dengan yang dia dapat atas pelayanan tersebut.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di Asia Tenggara yang mengalami dan merasakan imbas dari krisis moneter yang terjadi sekitar tahun 1998. Akibatnya banyak sektor penopang ekonomi Indonesia mengalami *failed*. Salah satu sektor yang merasakan guncangan ekonomi tersebut adalah perbankan yang ada di Indonesia. Hampir semua lembaga keuangan konvensional mengalami guncangan sehingga membuat mereka diambang kebangkrutan. Hal itu menuntut bank konvensional merubah atau reorganisasi lembaganya ke lembaga berbasis syariah.

Bank Syariah mandiri yang sering disebut orang BSM merupakan Bank Umum Syariah (BUS). Cikal bakal terbentuknya BSM adalah ketika krisis

ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998 di Indonesia, hal ini berdampak pada beberapa lembaga keuangan di Negara tersebut. Salah satu yang terkena imbasnya adalah PT Bank Susila Bakti, namun BSB berusaha keluar dari masalah dengan jalan *merger* dengan bank lain. Pada tahun 1999 setelah disahkannya UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah.

Sebagai tindak lanjut dari penerapan UU tersebut tim pengembang perbankan syariah mulai membentuk BSM yang awalnya sebagai PT Bank Susila Bakti (BSB) yang beroperasi sama seperti bank konvensional lainnya diubah menjadi bank syariah beserta operasionalnya sejak tanggal Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 01 November 1999. Hal tersebut setelah mendapat izin dari Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya melalui SK Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEEP.DGS/1999, Bank Indonesia melegalkan Bank Syariah Mandiri.

M-banking yang diproyeksikan Bank Syariah Mandiri sebagai layanan prima dan merupakan produk unggulan yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Namun banyak persepsi yang berekspektasi atas produk *m-banking* ini dan diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan *m-banking* pada nasabah. Tentu dengan adanya kemudahan menimbulkan pula terjadinya ancaman-ancaman yang tidak diharapkan oleh

bank dan nasabah, oleh demikian bank mampu mengcover seluruh keamanan dan privasi nasabah yang melakukan transaksi dengan *m-banking* sesuai harapan nasabah.

Dengan uraian yang telah ditulis panjang lebar oleh penulis, maka penulis memasukan beberapa variabel yang merupakan masalah pada penelitian yang dilakukan ini. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis member judul penelitian ini “**ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KALIURANG YOGYAKARTA**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana keamanan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta ?
2. Bagaimana tambahan biaya *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta ?
3. Bagaimana kemampuan akses *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta ?

4. Bagaimana kondisi fasilitas *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan oleh penulis diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh keamanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.
- b. Menganalisis pengaruh tambahan biaya *m-banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.
- c. Menganalisis pengaruh kemampuan akses *m-banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.
- d. Menganalisis pengaruh kondisi fasilitas *m-banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

- a. Bagi Akademik

Adanya penelitian ini diharapkan bertambahnya pengetahuan dan referensi yang membahas perbankan syariah dan bisa memahami bagi masyarakat luas.

b. Bagi Praktisi

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga. Selain itu sebagai praktek dari teori yang didapat di bangku perkuliahan.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi lebih tentang perbankan syariah, serta menambah pengetahuan salah satu produk yang ditawarkan dari bank syariah.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya, dan juga bisa memberi kontribusi bagi penelitian yang akan datang.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini akan terbagi menjadi lima bab yang akan disajikan sesuai urutan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan menguraikan argumentasi tentang pentingnya penelitian ini ditulis. Bab satu memaparkan latar belakang masalah sebagai cikal bakal penelitian dilakukan, rumusan masalah yang berguna memfokuskan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang mengetengahkan pentingnya penelitian ini, telaah pustaka membandingkan hasil penelitian-penelitian terdahulu, serta

sistematika penulisan yang memudahkan pengecekan pada karya tulis.

- BAB II Terdiri dari landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik, dan hipotesis yang berkaitan dengan variabel.
- BAB III Bab metodologi penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknis analisis.
- BAB IV Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Analisis tersebut kemudian diinterprestasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.
- BAB V Bagian penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini menggambarkan hasil dari analisis yang disebut dengan simpulan kemudian juga berisi saran dan implikasi yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan IBS SPSS 23.00. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel keamanan layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4.027 > 1.985$). Artinya bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel tambahan biaya layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel tambahan biaya *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,311 > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1.019

< 1.985). Artinya bahwa tambahan biaya *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Variabel kemampuan akses layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel kemampuan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,015 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.486 > 1.985$). Artinya bahwa kemampuan akses *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel kondisi fasilitas layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel kondisi fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.524 > 1.985$). Artinya bahwa kondisi fasilitas *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian member beberapa saran yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi perbankan yang memiliki layanan *mobile banking*

Dalam penelitian yang dilakukan banyak sekali nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* dan kemudahan untuk

menggunakannya. Agar dalam meningkatkan kualitas pelayanan *mobile banking* perbankan perlu meningkatkan pengendalian secara keseluruhan pada setiap sektor, guna menjadikan rasa aman yang diciptakan perbankan bagi nasabah.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian atau mengambil teori yang sama diharapkan dapat lebih menyempurnakannya dengan memperbaiki dalam tingkat pertanyaan yang disampaikan kepada responden, menambah atau mengganti dengan variabel lain dan menambah jumlah sampel agar peneliti selanjutnya lebih berkembang dan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Bogor: Gema Insani.
- Fredi Rangkuti. (2006). "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro Nur Dan Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFEE.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman- Pengalaman*. Yogyakarta: BPFEE.
- Kartajaya Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler Philip. Armstrong Gary. 2008. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Widoyoko S. Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mustaqa Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Oesman Marty Y. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabet.
- Shihab Quraish M. 2009. *Tafsil Al-Misbah Pesan, Kesan, Keserasian Al-Quran Vol 15*. Ciputat: Lentera Hati.
- Sekaran Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi Nugroho J. 2003. *Prilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Suharsimi Arikunto. 1993. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Adi Mahasatya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Suwarsono Muhamad. (2008). "Manajemen Strategik : Konsep dan Kasus". Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Tjiptono Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.

Jurnal dan Skripsi

- Al- Gunain, Abdurrahman. 2009. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Arief, Suyoto. 2012. *Konsumen Rasional Dalam Perspektif Islam*. Ponorogo: Fakultas Syariah Institut Studi Islam Darussalam (ISID) Gontor
- Fitriani, Arum. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

- Na'mauzzahiroh. 2016. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Menggunakan *Net Banking* di Bank Syariah Mandiri (BSM). Yogyakarta. Universitas Islam Negeri
- Novi, H. Syamsul. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Layanan *M-Banking*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Istiqomah. Azizah N. 2016. Pengaruh Marketing Mix (Produk, Harga, Tempat, Promosi) dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan BSM.
- Wardhana, Aditya. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom

Internet

www.TeknoKompas.com diakses pada 09 Januari pukul 19:41 WIB

www.apjii.or.id diakses pada 09 Januari pukul 19.45 WIB

www.bi.go.id diakses pada 01 Februari pukul 14:00 WIB

www.tutorial-report.com/mobile/mobile-banking/tutorial.php diakses Februari pukul 23:20 WIB

www.ojk.com diakses pada 20 Maret 2017 pukul 20.00 WIB

LAMPIRAN

Terjemah Ayat Al-Quran

Nama Surat	Terjemah
Al- Insyroh	Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (5) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (6)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH *MOBILE BANKING (M-BANKING)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KALIURANG YOGYAKARTA)

Yth,

Nasabah Bank Syariah Mandiri

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Yang mengajukan permohonan untuk mengisi kuesioner ini:

Nama : Yogi Yuliansyah

NIM : 13820073

Status : Mahasiswa Prgram Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diberikan dalam rangka menyusun skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kuesioner ini dilakukan bertujuan untuk penelitian. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk berpartisipasi dan sukarela dalam pengisian kuesioner ini. Saya sepenuhnya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/ Ibu/ Saudara/i, atas bantuan dan partisipasinya dengan segaa kerendahan hati saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Peneliti

Yogi Yuliansyah

Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 17-25 tahun b. 26-30 tahun
 - c. 31-35 tahun d. > 36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini:
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c. Pelajar/ Mahasiswa
 - d. Lain-Lain
5. Menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Sejak:
 - a. < 6 bulan
 - b. 6 bulan – 1 tahun
 - c. 1 – 2 tahun
 - d. > 2 tahun
6. Selain transaksi langsung apakah anda menggunakan transaksi melalui telepon dan sejenisnya:
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam kurun waktu 1 bulan:
 - a. < Rp 100.000
 - b. Rp 150.000 – Rp 300.000
 - c. Rp 350.000 – Rp 400.000
 - d. > 400.000
8. Penghasilan anda:
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 – 2.000.000
 - c. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
 - d. > Rp 4.000.000

PETUNJUK PENGISIAN

Pertanyaan- Pertanyaan dibawah dalam kuesioner ini mempunyai empat alternatif jawaban, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda (√) pada jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/i langsung pada lembar kuesioner.

Keamanan

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank selalu menjamin keamanan transaksi nasabah				
2	Bank menjamin privasi akun rekening nasabah				
3	Nasabah merasa aman melakukan transaksi di bank tersebut				
4	Bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui <i>m-banking</i>				

Tambahan Biaya

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Sering melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i>				
2	Dikenakan tarif setiap fitur yang dibuka				

	pada layanan <i>mobile banking</i>				
3	Tambahan biaya membebani nasabah menggunakan <i>mobile banking</i>				
4	Biaya yang dibebankan pada nasabah sepadan dengan kemudahan yang diberikan <i>m-banking</i>				

Kemampuan Akses

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Perangkat teknologi yang anda gunakan mendukung untuk mengakses <i>m-banking</i>				
2	Anda mampu mengoperasikan sistem yang tersedia pada <i>m-banking</i>				
3	Jangkauan internet tidak menjadi masalah bagi nasabah				
4	Gangguan dalam menggunakan layanan <i>m-banking</i> sangat rendah				
5	Layanan dapat dipakai dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah				

Kondisi Fasiitas

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Fasilitas yang diberikan BSM sudah menjangkau ke seluruh daerah nasabah				
2	Ditempat sekitar anda terdapat ATM BSM sebagai tempat transaksi				
3	<i>M-banking</i> menjadi alternatif pengganti				

	gerai BSM				
4	Fasilitas yang diberikan BSM sudah memadahi dan sesuai dengan standar				

Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Kualitas layanan BSM yang baik				
2	Layanan yang diberikan sesuai harapan				
3	Saya segera mendapat respon positif ketika mengalami kesulitan				
4	Saya merasa puas dengan produk yang saya pakai				
5	Saya puas dengan layanan <i>mobile banking</i> BSM				

LAMPIRAN

Variabel X1 Keamanan

No	X1	X2	X3	X4	Total
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	3	3	4	3	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	4	4	3	3	14
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	4	13
17	3	3	3	3	12
18	3	4	4	4	15
19	3	4	4	4	15
20	4	4	4	3	15
21	4	3	4	3	14
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	3	14
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	3	15
30	4	3	4	3	14
31	4	3	3	3	13
32	4	3	3	3	13
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	4	3	3	3	13
37	3	3	3	3	12

38	4	3	3	4	14
39	3	3	3	3	12
40	3	4	3	3	13
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	12
43	4	4	4	3	15
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	12
56	3	3	3	3	12
57	3	4	2	3	12
58	4	3	2	4	13
59	3	3	3	3	12
60	4	3	2	4	13
61	4	4	4	3	15
62	3	3	3	3	12
63	4	3	4	3	14
64	3	3	3	3	12
65	4	4	4	4	16
66	4	3	4	3	14
67	3	4	4	3	14
68	3	3	4	4	14
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	3	4	3	4	14
72	3	3	3	4	13
73	4	3	4	3	14
74	3	4	3	4	14
75	3	3	3	3	12
76	2	3	3	3	11
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOOGYAKARTA

81	3	3	3	3	12
82	3	3	3	3	12
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	3	4	3	3	13
92	3	3	3	4	13
93	3	3	3	3	12
94	4	4	4	4	16
95	3	4	4	4	15
96	3	3	3	3	12
97	4	4	4	3	15
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Variabel X2 Tambahan Biaya

No	X1	X2	X3	X4	Total
1	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	3	4	3	4	14
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	2	2	3	3	10
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	3	3	2	3	11
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	2	2	2	9
20	2	1	4	2	9
21	3	2	3	3	11
22	3	4	4	3	14
23	4	3	3	4	14
24	3	3	3	3	13
25	3	3	3	3	12
26	4	4	1	1	10
27	4	4	3	3	14
28	2	3	3	3	11
29	2	3	2	3	10
30	3	3	3	3	12
31	3	3	4	3	13
32	3	3	4	3	13
33	3	3	3	3	12
34	2	3	2	3	10
35	3	3	2	3	11
36	3	2	2	3	10
37	3	3	3	4	13

38	3	2	3	2	10
39	3	3	3	3	12
40	2	4	3	4	13
41	3	3	3	3	12
42	3	3	2	3	11
43	4	3	2	4	13
44	3	2	3	2	10
45	3	3	3	3	12
46	3	3	2	3	11
47	3	3	2	3	11
48	3	3	2	3	11
49	3	3	2	3	11
50	3	3	2	3	11
51	3	3	3	3	12
52	3	3	2	3	11
53	3	3	2	3	11
54	3	3	2	3	11
55	3	3	2	3	11
56	3	3	3	3	12
57	4	3	3	4	14
58	3	4	3	4	14
59	3	3	2	3	11
60	3	4	3	4	14
61	3	2	2	2	9
62	3	3	2	3	11
63	3	4	4	3	14
64	2	3	2	3	10
65	3	3	2	3	11
66	3	4	3	4	14
67	4	4	3	3	14
68	3	4	4	3	14
69	3	2	2	3	10
70	2	2	2	3	9
71	3	4	2	3	12
72	3	3	3	3	12
73	4	3	4	3	14
74	3	4	3	4	14
75	2	3	2	3	10
76	2	3	3	3	11
77	3	3	2	3	11
78	3	2	2	3	10
79	3	3	2	3	11
80	3	3	2	3	11

81	3	3	2	3	11
82	4	3	2	3	12
83	3	3	2	3	11
84	4	2	2	3	11
85	3	3	2	3	11
86	3	3	2	3	11
87	3	2	3	2	10
88	2	2	3	3	10
89	3	3	3	3	12
90	3	3	2	3	11
91	3	3	3	3	12
92	3	3	4	3	13
93	2	3	3	3	11
94	2	2	3	3	10
95	3	2	3	3	11
96	3	3	2	3	11
97	2	3	2	4	11
98	2	2	3	3	10
99	3	2	3	2	10
100	3	3	2	3	11



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Variabel X3 Kemampuan Akses

No	X1	X2	X3	X4	X5	Total
1	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	3	17
5	3	2	2	2	3	12
6	3	2	2	2	3	12
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	2	3	3	14
10	3	3	2	3	3	14
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	3	2	2	2	2	11
14	4	3	3	3	3	16
15	3	4	4	3	3	17
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	3	3	4	18
19	4	3	4	4	4	19
20	4	4	3	3	3	17
21	3	3	4	4	3	17
22	3	3	3	3	4	16
23	3	3	4	4	4	18
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	3	3	18
26	4	3	4	4	4	19
27	3	3	3	3	3	15
28	3	2	3	3	3	14
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	4	3	3	16
31	3	3	4	3	3	16
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	2	3	14
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	3	1	3	14
37	4	3	2	2	3	14

38	4	3	2	1	4	14
39	3	4	3	2	3	15
40	4	3	3	3	4	17
41	2	3	2	2	3	12
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	3	2	4	17
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	2	3	3	14
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	3	4	2	4	3	16
58	3	4	3	3	4	17
59	3	3	3	3	3	15
60	3	4	3	3	4	17
61	3	3	3	3	4	16
62	3	3	3	3	3	15
63	3	4	3	3	4	17
64	3	3	3	3	3	15
65	4	4	2	2	3	15
66	4	3	3	3	3	16
67	4	4	4	3	3	18
68	4	3	4	3	3	17
69	3	4	3	3	3	16
70	3	3	3	3	3	15
71	3	4	3	3	4	17
72	3	3	2	3	3	14
73	4	3	4	2	3	16
74	3	4	3	3	4	17
75	3	3	3	3	3	15
76	3	3	2	3	3	14
77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	2	2	3	13
79	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	3	3	15

81	4	4	4	3	4	19
82	4	3	3	2	3	15
83	4	3	3	2	3	15
84	4	4	2	3	3	16
85	4	4	3	2	3	16
86	4	4	3	3	3	17
87	3	3	3	3	3	15
88	3	2	3	3	3	14
89	3	3	2	2	2	12
90	3	3	3	2	3	14
91	3	3	3	2	3	14
92	3	3	4	3	3	16
93	3	3	3	3	3	15
94	3	3	2	3	3	14
95	3	3	2	2	3	13
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	2	3	3	16
98	3	3	2	3	3	14
99	3	3	3	2	3	14
100	4	3	3	3	3	16



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Variabel X4 Kondisi Fasilitas

No	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	3	3	3	13
2	3	3	4	4	14
3	3	2	3	3	11
4	3	3	3	4	13
5	3	2	2	3	10
6	3	2	2	3	10
7	3	3	3	3	12
8	2	3	3	3	11
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	2	3	3	3	11
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	3	4	3	3	13
15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	4	14
17	3	3	3	3	12
18	3	4	4	4	15
19	2	3	4	3	12
20	2	3	3	3	11
21	4	3	4	3	14
22	4	4	3	4	15
23	4	3	3	3	13
24	3	3	3	3	12
25	4	3	4	4	15
26	4	3	4	4	15
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	2	3	3	11
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	2	2	3	3	10
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	2	2	4	3	11
37	3	2	3	3	11

38	2	2	4	3	11
39	2	2	3	3	10
40	3	4	4	3	14
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	12
43	3	3	4	3	13
44	2	2	3	3	10
45	2	2	3	2	9
46	2	2	3	3	10
47	2	2	3	2	9
48	2	2	3	3	10
49	2	2	3	3	10
50	2	3	3	3	11
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	12
56	2	2	3	3	10
57	2	3	4	3	12
58	3	4	2	4	13
59	3	2	3	3	11
60	3	3	3	3	12
61	3	2	3	3	11
62	2	2	3	3	10
63	3	4	3	4	14
64	2	3	3	3	11
65	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12
67	3	4	4	3	14
68	2	3	3	3	11
69	2	2	3	3	10
70	2	2	3	2	9
71	3	4	3	4	14
72	2	3	3	3	11
73	4	3	2	3	12
74	3	4	3	4	14
75	2	2	3	3	10
76	2	2	3	2	9
77	2	3	2	3	10
78	2	2	3	3	10
79	2	2	3	2	9
80	2	2	3	3	10

81	2	2	3	3	10
82	3	3	3	2	11
83	2	2	3	3	10
84	2	2	3	3	10
85	3	2	3	3	11
86	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	12
88	2	2	3	3	10
89	3	3	3	3	12
90	2	3	3	3	11
91	2	2	3	3	10
92	3	3	4	3	13
93	3	3	3	3	12
94	3	3	3	3	12
95	3	4	4	3	14
96	3	3	3	3	12
97	4	4	4	4	16
98	3	3	3	3	12
99	3	3	3	3	12
100	2	2	3	3	10



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Variabel Y Kepuasan

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	2	3	3	3	14
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	4	3	16
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	3	3	4	18
19	3	3	4	3	3	16
20	4	3	3	3	3	16
21	4	4	3	3	4	18
22	3	3	4	3	3	16
23	4	3	3	4	4	18
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	4	4	20
26	3	2	4	4	4	17
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	4	3	3	16
31	3	3	3	4	3	16
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	2	3	3	14
37	3	3	2	3	3	14

38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	4	4	3	17
41	2	3	3	3	2	13
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	3	3	4	18
44	3	3	4	3	3	16
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	3	4	3	4	18
58	4	3	3	4	2	16
59	3	3	3	3	3	15
60	3	4	3	4	3	17
61	3	3	3	4	3	16
62	3	3	3	3	3	15
63	3	4	3	4	3	17
64	3	3	3	3	3	15
65	4	3	3	4	4	18
66	4	3	4	3	3	17
67	4	3	3	3	3	16
68	3	4	4	4	3	18
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	3	15
71	3	2	4	3	4	16
72	3	3	4	4	3	17
73	3	4	2	3	4	16
74	3	3	3	3	3	15
75	2	2	3	3	3	13
76	2	2	3	2	3	12
77	3	3	3	3	3	15
78	2	2	3	3	3	13
79	2	2	3	3	3	13
80	3	2	3	3	3	14

81	4	3	3	3	3	16
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	3	2	3	3	3	14
86	3	3	3	3	3	15
87	2	2	2	3	2	11
88	3	3	3	3	3	15
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	3	3	3	17
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	3	3	3	3	3	15
100	4	4	3	3	3	17



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

LAMPIRAN

UJI VALIDITAS

Correlations Keamanan Mobile Banking

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	KEAMANAN
X1	Pearson Correlation	1	.510**	.539**	.396**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.510**	1	.582**	.536**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.539**	.582**	1	.377**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.396**	.536**	.377**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
KEAMANAN	Pearson Correlation	.785**	.832**	.808**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations Tambahan Biaya *Mobile banking*

		Correlations				TAMBAHAN BIAYA
		X1	X2	X3	X4	
X1	Pearson Correlation	1	.298**	.011	.048	.509**
	Sig. (2-tailed)		.003	.915	.633	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.298**	1	.114	.466**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.003		.260	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.011	.114	1	.161	.580**
	Sig. (2-tailed)	.915	.260		.110	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.048	.466**	.161	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.633	.000	.110		.000
	N	100	100	100	100	100
TAMBAHAN BIAYA	Pearson Correlation	.509**	.748**	.580**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations Kemampuan Akses *Mobile Banking*

		Correlations					KEMAMPUAN AKSES
		X1	X2	X3	X4	X5	
X1	Pearson Correlation	1	.394**	.254*	-.008	.273**	.550**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.936	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.394**	1	.226*	.190	.422**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.024	.058	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.254*	.226*	1	.442**	.341**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.011	.024		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.008	.190	.442**	1	.297**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.936	.058	.000		.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.273**	.422**	.341**	.297**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	.003		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEMAMPUAN AKSES	Pearson Correlation	.550**	.658**	.733**	.634**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations Kondisi Fasilitas *Mobile Banking*

		Correlations				KONDISI FASILITAS
		X1	X2	X3	X4	
X1	Pearson Correlation	1	.571**	.145	.451**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.149	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.571**	1	.258**	.533**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.145	.258**	1	.232*	.498**
	Sig. (2-tailed)	.149	.010		.020	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.451**	.533**	.232*	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020		.000
	N	100	100	100	100	100
KONDISI FASILITAS	Pearson Correlation	.785**	.849**	.498**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Correlations Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUASAN NASABAH
Y1	Pearson Correlation	1	.651**	.366**	.422**	.597**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.651**	1	.228*	.430**	.438**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.366**	.228*	1	.463**	.439**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.422**	.430**	.463**	1	.391**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.597**	.438**	.439**	.391**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.830**	.759**	.658**	.711**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

LAMPIRAN

UJI RELIABILITAS

Reliability Keamanan *Mobile Banking*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	22.83	6.587	.708	.771
X2	22.84	6.560	.773	.764
X3	22.87	6.437	.735	.763
X4	22.88	6.935	.633	.791
KEAMANAN	13.06	2.138	1.000	.793

Reliability Tambahan Biaya *Mobile Banking*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	20.26	6.538	.358	.733
X2	20.26	5.588	.630	.655
X3	20.54	6.029	.390	.721
X4	20.18	6.230	.517	.699
TAMBAHAN BIAYA	11.60	1.919	.997	.460

Reliability Kemampuan Akses *Mobile Banking*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	27.61	9.897	.442	.746
X2	27.70	9.444	.561	.725
X3	27.92	8.802	.632	.703
X4	28.02	9.252	.511	.727
X5	27.71	9.642	.600	.728
KEMAMPUAN AKSES	15.44	2.855	1.000	.655

Reliability Kondisi Fasilitas *Mobile Banking*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	20.63	6.902	.692	.732
X2	20.57	6.571	.775	.708
X3	20.25	8.331	.385	.806
X4	20.30	7.808	.653	.767
KONDISI FASILITAS	11.69	2.458	.992	.699

Reliability Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	6

Item-Total Statistics

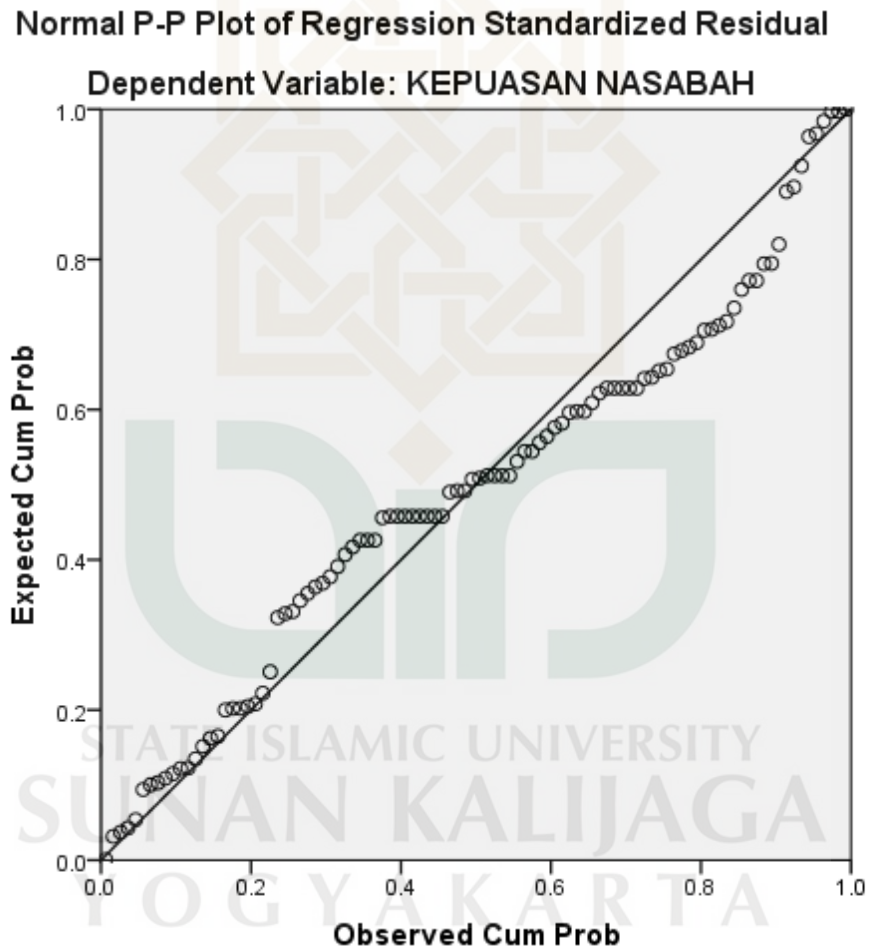
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	28.16	9.045	.775	.738
Y2	28.24	9.215	.684	.750
Y3	28.16	9.772	.573	.771
Y4	28.12	9.763	.643	.767
Y5	28.17	9.597	.700	.759
KEPUASAN NASABAH	15.65	2.896	1.000	.798

LAMPIRAN

(UJI ASUMSI KLASIK)

UJI NORMALITAS

Chart



UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.432	1.620		1.501	.137		
	KEAMANAN	.426	.106	.366	4.027	.000	.682	1.466
	TAMBAHAN BIAYA	.103	.101	.084	1.019	.311	.826	1.211
	KEMAMPUAN AKSES	.211	.085	.209	2.486	.015	.795	1.258
	KONDISI FASILITAS	.275	.109	.247	2.524	.013	.589	1.697

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

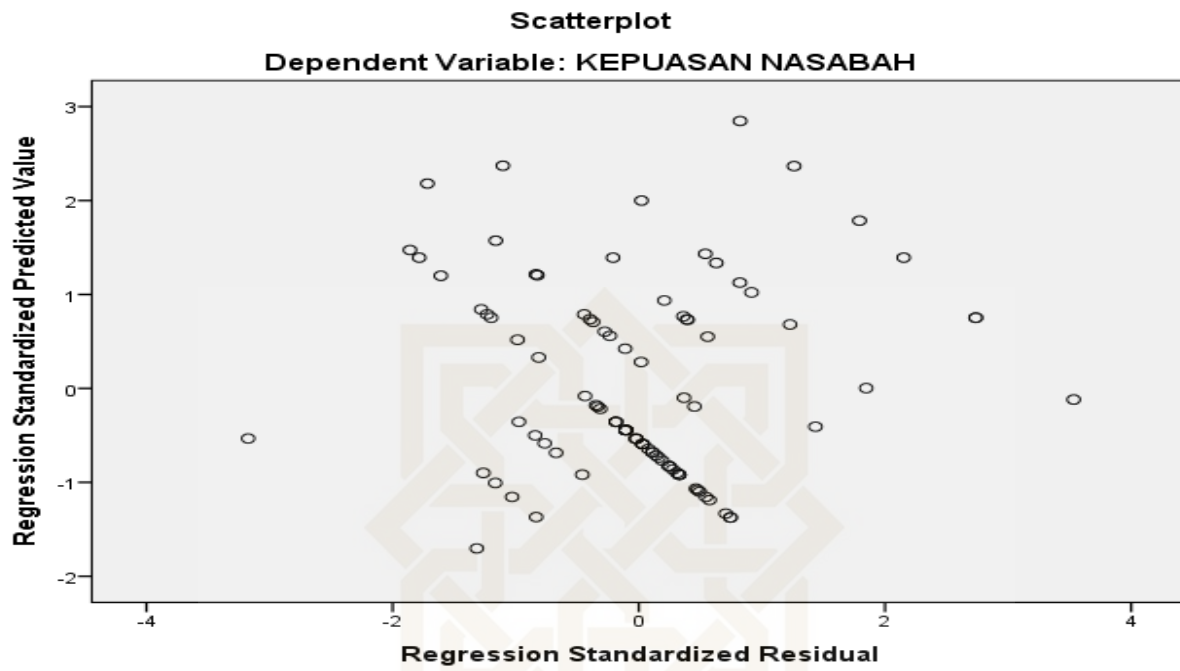
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24424921
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.090
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

UJI HETEROKESDASITAS



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN

HASIL ANALISIS DATA
ANALISIS LINIER BERGANDA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN NASABAH	15.65	1.702	100
KEAMANAN	13.06	1.462	100
TAMBAHAN BIAYA	11.61	1.392	100
KEMAMPUAN AKSES	15.44	1.690	100
KONDISI FASILITAS	11.67	1.525	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KONDISI FASILITAS, TAMBAHAN BIAYA, KEMAMPUAN AKSES, KEAMANAN ^b		. Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.466	.443	1.270	1.915

a. Predictors: (Constant), KONDISI FASILITAS, TAMBAHAN BIAYA, KEMAMPUAN AKSES, KEAMANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.483	4	33.371	20.684	.000 ^b
	Residual	153.267	95	1.613		
	Total	286.750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KONDISI FASILITAS, TAMBAHAN BIAYA, KEMAMPUAN AKSES, KEAMANAN

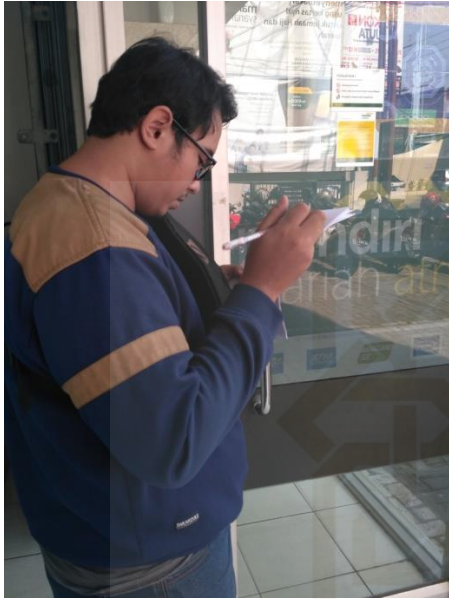
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.432	1.620		1.501	.137
	KEAMANAN	.426	.106	.366	4.027	.000
	TAMBAHAN BIAYA	.103	.101	.084	1.019	.311
	KEMAMPUAN AKSES	.211	.085	.209	2.486	.015
	KONDISI FASILITAS	.275	.109	.247	2.524	.013

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN







LAMPIRAN

Curriculum Vitae



Data Pribadi

Nama Lengkap : Yogi Yuliansyah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Kotabumi, 06 Juli 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Nama Ayah : Marijo
Nama Ibu : Anwasi Suwarni
Agama : Islam
Alamat : Mulyorejo I, Rt/Rw 04/02, Mulyorejo I,
Kecamatan Bunga mayang, Kabupaten Lampung
Utara
No Telp : 082186783336
E-mail : yogimarijoan3@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

2002-2007 : SDN 01 Mulyorejo I
2007-2010 : MTS Plus Wali Songo Lampung Utara
2010-2013 : MA Ali Maksum Yogyakarta
2013-2017 : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta