

**PENGARUH FASILITAS, KEMUDAHAN, KEMANFAATAN,
KEAMANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
TRANSAKSI *E-MONEY* (STUDI KASUS : SMK KESEHATAN FAHD
ISLAMIC SCHOOL BEKASI)**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
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 :

RISKA FITRIA

14820042

PEMBIMBING

H.MUKHAMAD YAZID AFFANDI,S.Ag M.Ag

NIP. 19720913 200312 1 001

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

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2152 /Un.02/DEB/PP.00.9/08/2018

Skripsi / tugas akhir dengan judul:

“Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Menggunakan E-Money Studi Kasus: SMK Kesehatan Fahd Islamic School Bekasi”

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Riska Fitria
Nomor Induk Mahasiswa : 14820042
Telah diujikan pada : Kamis, 16 Agustus 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

H. Mukhamad Yazid Affandi, S.Ag, M.Ag

NIP. 19720913 200312 1 001

Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M. Si.

NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji II

Dian Nurriyah Solissa, S.HI., M.Si

NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 20 Agustus 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Riska Fitria

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 berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Riska Fitria

NIM : 14820042

Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Menggunakan Transaksi E-money (Studi Kasus SMK Fahd Islamic School Bekasi)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 04 Dzulhijjah 1439 H
08 Agustus 2018 M

Pembimbing

H. M Yazid Affandi, S.Ag., M.Ag.
NIP: 19720913 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Riska Fitria

NIM : 14820042

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Menggunakan Transaksi E-money (Studi Kasus SMK Fahd Islamic School Bekasi)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04 Dzulhijjah 1439 H
08 Agustus 2018 M

Penyusun

Riska Fitria
NIM 14820042

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

**Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : Riska Fitria
NIM : 14820042
Prodi : Perbankan Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Menggunakan Transaksi *E-money* (Studi Kasus SMK Fahd Islamic School Bekasi)”


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 2018

Yang menyatakan



(RISKA FITRIA)

HALAMAN MOTTO

Dimana orang bisa disana kita bisa jika kita mau.

(Penulis)

Kaya itu takdir, sukses itu pilihan

(Penulis)

**Ilmu itu seperti air. jika ia tidak bergerak, akan menjadi mati lalu akan
membusuk**

(Imam Asy Syafi'i)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin saya ucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, pertolongan dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk :

Abah Haitami dan mama Nordiana yang tercinta dan tersayang yang telah memberikan kasih sayang yang luar biasa, motivasi, dukungan, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.

Almarhumah kakakku Anita Herliana yang tersayang

Adik-adikku tercinta Nida Hilmina, M. Hadi Saputra, dan ponakan ku tersayang Risse Nayla Az-Zahra yang selalu mendukung saya, memberikan semangat dan mendoakan saya.

Kekasihku Dicky Prabowo Perkasa yang tercinta dan tersayang, yang selalu siap membantu, menemani dan mendukung dari awal hingga sampai akhir.

Sahabat- sahabat terbaik dan yang paling kusayang Yusuf, Ryas, Gito, Mba Sanas, Anik, dan Imel tercinta dan tersayang yang selalu mejadi tim support dalam mengerjakan penelitian skripsi

Sahabat-sahabat ku yang tercinta dan tersayang Nami, Fatul, Lestika, Mery, Amal, dan Fahrul yang sudah mendukung dan mendoakan.

Teman-teman kos Dinda dan Nadia yang siap membantu dan mendukung saya.

Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat.

Keluarga Besar Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2014 dan seluruh almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam 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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	Be	B
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan 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
ص	Šād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	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	We
ها	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

C. *Tā' mar būṭāh*

Semua *Tā' mar būṭāh* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah

terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikeendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--َ--	Fathah	Ditulis	A
--ِ--	Kasrah	Ditulis	I
--ُ--	Ḍammah	Ditulis	U

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>zūkara</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	جاهليّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya'mati	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
Kasrah + ya'mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Ḍammah + wawu mati	فروود	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf *Qamariyyah*, 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*, maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Dibaca	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنّة	Dibaca	<i>Ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab dan Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah dan Mizan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah serta inayah-Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat dan sala selalu penulis haturkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata saty. Untuk itu, penulis dengan segala rendah hati mengucapkan banyak terima kasih 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 Joko Setyono, S.E, M.Si. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak H. Mukhamad Yazid Affandi,S.Ag.,M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu senantiasa sabar serta khlas mengarahkan dan membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuanya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .
7. Abah Haitami dan mama Nordiana yang tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, selalu menemaniku dalam mengerjakan skripsi ini, dan setiap doa yang selalu dipanjatkan.
8. Almarhumah Kakak ku Anita Herliana yang tersayang
9. Adiku tercinta Nida Hilmina, M.Hadi Saputra, dan ponakan ku Risse Nayla Az-Zahra terima kasih atas motivasi, dukungan, semangat, dan doanya selama ini.
10. Kekasihku tercinta, Dicky Prabowo Perkasa yang selama ini selalu siap membantu, menemani dan mendukung, motivasi, semangat, dan doa yang selalu dipanjatkan.
11. Sahabat-sahabat terbaiku, Yusuf, Ryas, Gito, mba Sanas, Anik, Imel yang selalu mendukung dan memotivasi.
12. Seluruh siswa/siswi SMK Fahd Islamic School Bekasi yang sudah membantu kerjasama dalam penyusunan penelitian skripsi.

13. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 08 Agustus 2018

Riska Fitria

14820042



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN TRANSLATE	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Sistematika Masalah	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori	10
1. E-Money	10
2.1 Sistem E-Money	12
2.2 Konsep Syariah E-Money	12
2.3 Prinsip Syariah dalam Transaksi Uang Elektronik	13
2. Kepuasan	15
2.1 Kepuasan Nasabah dalam Prespektif Islam	17
3. Fasilitas	17
4. Kemudahan	18

5. Kemanfaatan	19
6. Keamanan	19
7. Kualitas Prodak	20
C. Hipotesis	20
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	20
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	22
3. Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Nasabah	23
4. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah	24
5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	24
D. Kerangka Teoritik	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Skala Pengukuran	30
G. Analisis Data	31
1. Pengujian Instrumen Penelitian	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Realibilitas	32
2. Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Normalitas	33
b. Uji Multikolinieritas	33
c. Uji Heteroskedastisitas	33
3. Uji Regresi Linier Berganda	34
4. Uji Hipotesis	34
a. Uji Determinasi	34
b. Uji F	34
c. Uji t	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Responden	36
B. Analisis Deskriptif	36
C. Hasil Pengumpulan Data	38
D. Analisis Data	38
1. Uji Instrumen Penelitian	38
2. Uji Asumsi Klasik	42
3. Uji Regresi Linier Berganda	42

4. Uji Hipotesis	44
E. Pembahasan	46
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan E-Money	50
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan E-Money	50
3. Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan E-Money	51
4. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan E-Money	51
5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan E-Money	52
6. Implikasi Syariah.....	53
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	55
B. Implikasi	56
C. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Transaksi Pengguna <i>E-money</i> di Indonesia	2
Table 3.1 Skala Likert	31
Table 4.1 Karakteristik Responden.....	36
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdsarkan Kelompok Kelas	37
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	38
Table 4.4 Uji Validitas	39
Table 4.5 Uji Reliabilitas X1	40
Table 4.6 Uji Realibilitas X2	41
Table 4.7 Uji Reliabilitas X3	41
Table 4.8 Uji Reliabilitas X4	41
Table 4.9 Uji Reliabilitas X5	41
Table 4.10 Uji Reliabilitas Y	42
Table 4.11 Uji Multikoliniearitas.....	43
Table 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	44
Table 4.13 Uji F	46
Table 4.14 Uji t	48
Table 4.15 Uji Determinasi.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik.....	26
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Identitas Responden	i
Lampiran 2: Hasil Kuisisioner	iii
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas	xiv
Lampiran 4: Hasil Uji Realibilitas	xix
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas	xxii
Lampiran 6: Hasil Uji Multikolineritas	xxiii
Lampiran 7: Hasil Regresi Linier Berganda	xxiv
Lampiran 8: Hasil Uji F	xxiv
Lampiran 9: Hasil Uji t	xxiv
Lampiran 10: Hasil Uji Determinasi	xv
Lampiran 11: Kuisisioner	xxvi



ABSTRAK

Penggunaan *E-money* saat ini masih sedikit dikalangan pelajar. Hal ini bisa dilihat dari sekolah di kota maju yang masih belum menggunakan *e-money* dalam lingkup sekolah. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan pengaruh fasilitas, kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan kualitas produk terhadap kepuasan menggunakan transaksi *e-money* (studi kasus SMK Fahd Islamic School Bekasi) dengan data empiris dan sudut pandang Islam. Jenis penelitian ini eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan pada 100 siswa yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian menggunakan analisa data statistik dengan persamaan regresi berganda yang diolah menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian berdasarkan hasil statistik parametrik bahwa variabel independen: fasilitas, kemudahan, kemanfaatan, keamanan, dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan secara parsial. Hasil penelitian ini sejalan dengan ajaran syariat Islam.

Kata Kunci : Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, Kualitas Produk dan Kepuasan *E-money*.



ABSTRACT

The current use of E-money is still a bit among the students. This can be seen from schools in developed cities that still do not use e-money within the scope of schools. The purpose of this study is to prove the effect of facility, convenience, benefit, security and product quality to satisfaction using e-money transaction (case study of SMK Fahd Islamic School Bekasi) with empirical data and Islamic point of view. This type of research is explanative with quantitative approach and data collection techniques using questionnaires given to 100 students who serve as research samples. The study used statistical data analysis with multiple regression equation which was processed using SPSS 21. The result of the research is based on parametrical statistic result that independent variables: facility, ease, benefit, security, and product quality have a significant positive effect partially. The results of this study are in line with the teachings of Islamic Shari'a.

Keywords: *Facilities, Ease, Utilization, Security, Product Quality and E-money Satisfactio*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masyarakat telah menyadari akan pentingnya alat tukar yang tidak bersifat fisik, baik kertas maupun logam, yaitu dengan alat tukar elektronik. Alat tukar elektronik ini menjadi isu penting karena dianggap sebagai revolusi pembayaran masa depan yang akan menggantikan sistem tradisional berupa uang tunai dan cek (Kim, 2013, p.103-104). Beberapa tahun belakangan ini, masyarakat Indonesia dikenalkan dengan instrument pembayaran yang relatif baru di Indonesia untuk melakukan transaksi yang disebut dengan *e-money*. berbeda dengan *credit card* yang penggunaannya akan langsung berhubungan dengan rekening nasabah, *e-money* menawarkan konsep baru dengan sistem *prepaid* atau prabayar dimana nasabah melakukan deposit sejumlah nilai uang terlebih dahulu untuk kemudian dalam penggunaannya tidak berpengaruh langsung dengan rekening nasabah. Dengan begitu, pada prinsipnya orang yang memiliki *e-money* sama dengan memiliki sejumlah uang tunai.

Masyarakat biasa mengenal pembayaran non tunai dilakukan dengan cara transfer antar bank maupun lintas bank yang dilakukan di internal bank atau menggunakan mesin ATM. Akan tetapi kini masyarakat dapat melakukan transaksi menggunakan *e-money* yang memiliki perbedaan dengan pembayaran elektronik sebelumnya. Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak memerlukan proses otorisasi dan keterkaitan secara langsung (*online*) dengan rekening nasabah di bank. Hal ini dapat terjadi karena *e-money* merupakan produk *stored value* di mana sejumlah nilai dana tertentu (*monetary value*) telah terekam (tersimpan) dalam alat pembayaran yang digunakan tersebut (Bank Indonesia, 2006). Penggunaan *e-money* sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai di beberapa negara menunjukkan adanya potensi yang cukup besar untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai, khususnya untuk pembayaran-pembayaran yang bersifat mikro sampai dengan ritel. Hal ini sesuai dengan tujuan Bank Indonesia yang menetapkan pada peraturan Bank Indonesia

nomor 11/12/PBI/2009 bahwa *e-money* sebagai salah satu pendukung Bank Indonesia untuk menciptakan *less cash society* di Republik Indonesia.

Menurut data dari Bank Indonesia, pada tahun 2013 lalu total transaksi melalui *e-money* di Indonesia mencapai angka Rp 2 triliun. Setahun berikutnya, jumlah tersebut meningkat sebesar 29%. Maka tak ayal jika ditahun 2015 ini, Bank Indonesia terus berupaya untuk mendorong penggunaan transaksi uang elektronik untuk mencapai target peningkatan sebesar 2,4% dalam perhitungan *Gross Domestic Product* (Money.id, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai memberikan respon yang positif kepada *e-money*. Walaupun penerapan *e-money* di Indonesia sendiri dibandingkan dengan Negara di Asia lainnya relatif terlambat karena baru diperkenalkan pada tahun 2007 dibandingkan dengan Hongkong yang telah menggunakan *e-cash* pada Oktober 1996 dan Singapura pada tahun 2000, tapi jika kita lihat jumlah transaksi dua tahun kebelakang bisa kita katakan pertumbuhannya begitu pesat.

Table 1.1 Transaksi penggunaan *E-money* di Indonesia

Periode	Volume (Ribuan Transaksi)	Nilai (Miliar Rp)
2009	17.436.631	519.213
2010	26.541.982	693.467
2011	41.060.149	981.297
2012	100.623.916	1.971.550
2013	137.900.779	2.907.432
2014	203.369.990	3.319.556
2015	535.579.528	5.283.018
Total	1.062.512.975	15.675.533

Sumber : Diolah dari Data Bank Indonesia, 2016

Jumlah nasabah bank dari kalangan pelajar mengalami pertumbuhan cukup pesat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat jumlah rekening program Simpanan Pelajar (Simpel) baik yang konvensional maupun syariah telah

mencapai 117.911 rekening atau 117,9 persen dari target 2015 sebanyak 100.000 rekening sejak diaktivasi pada 8 September 2015 lalu (Republika.co.id).¹

Salah satu hal yang menarik perhatian seseorang menggunakan *e-money* tentu tidak lepas dari manfaat yang diberikan. Manfaat tentu saja akan dirasakan langsung oleh penggunanya. *E-money* memberikan transaksi yang lebih cepat dan nyaman disbanding uang tunai khususnya transaksi yang bersifat kecil, disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-money*. Selain itu, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi *off-line*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.

Berbagai macam keunggulan dan sisi positif dari penggunaan *e-money* tidak terlepas akan potensi resiko dari penerapan *e-money*. Masalah keamanan dan proteksi konsumen menjadi isu utama dalam penggunaan *e-money*, seperti apabila terjadi kehilangan atau pencurian dan dapat digunakan oleh pihak lain karena *e-money* tidak memiliki otorisasi berupa PIN dalam penggunaannya seperti *credit card* atau *debit card*. Selain itu adalah isu penyalahgunaan *e-money* sebagai wadah untuk melakukan pencucian uang karena nilai yang terdapat didalam kartu *e-money* akan lebih mudah untuk dipindahkan dari satu tempat ketempat lainnya dibandingkan dengan uang konvensional.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan

¹ <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/15/10/21/nw>

khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan demikian bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Kemudahan dan manfaat yang ditawarkan produk *e-money* dapat berdampak pada peningkatan penggunaannya. Ketika sebuah produk memiliki kemudahan dan bermanfaat ketika digunakan dalam kehidupan sehari-hari, maka kemungkinan produk tersebut akan digunakan oleh masyarakat luas. Begitu juga dengan produk *e-money*, ketika produk ini memiliki kemudahan dan manfaat yang dirasa sangat membantu untuk kepentingan transaksi perekonomiannya, bukan tidak mungkin masyarakat akan berminat untuk menggunakan produk *e-money*.

Isu keamanan atau *security risk* menjadi isu penting yang mempengaruhi intensi penggunaan *e-money*, karena dalam aplikasinya *e-money* yang berupa *smart card* mengedepankan layanan yang cepat sehingga tidak memiliki otorisasi PIN sebagai perangkat keamanan seperti yang dimiliki oleh *debit card*. Sistem keamanan dalam penggunaan *e-money* masih mempunyai resiko yang cukup besar. Hal ini membuat pengguna *e-money* kurang puas dalam keamanan yang dimiliki oleh *e-money*. Maka keamanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap kepuasan *e-money*.

Kualitas merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk itu diproduksi (Handoko, 1995). Kualitas suatu produk mengandung berbagai tujuan, baik itu tujuan produsen maupun tujuan konsumen. Produsen menganggap kualitas suatu produk itu baik jika produk tersebut laku keras dan disukai di pasaran, sehingga mampu mendatangkan keuntungan yang optimal. Sedangkan konsumen akan menganggap kualitas produk itu baik jika kebutuhan dan

keinginannya terhadap produk tersebut dapat terpuaskan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu barang atau jasa hasil produksi suatu perusahaan merupakan cerminan keberhasilan perusahaan di mata konsumen dalam melaksanakan usaha produksinya.

Kabupaten Bekasi menjadi daerah kota yang maju dimana masih banyak sekolah yang belum menerapkan *e-money* sebagai alat transaksi di lingkungan sekolah. Namun ada salah satu sekolah yang menerapkan *e-money* sebagai alat transaksi bagi para siswanya. Fahd Islamic School (FIS) merupakan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kesehatan yang berfokus pada bidang kesehatan yang terletak di kecamatan Babelan kabupaten Bekasi. Sekolah yang dibawah yayasan Fahd Abdul Malik ini telah menggunakan uang elektronik (*E-money*) sejak tahun 2012 sebagai alat transaksi bagi para pelajar dalam ruang lingkungan sekolah. Bahwa sekolah ini maju karena mengikuti perkembangan transaksi keuangan saat ini, yakni dengan menggunakan *e-money* untuk kegiatan transaksi bagi para pelajar di lingkungan sekolah.

Hal ini yang mendorong peneliti untuk meneliti kepuasan para siswa dalam bertransaksi menggunakan *e-money* dan menjadikan SMK FIS sebagai objek penelitian. Karena sekolah ini baru delapan tahun beroperasi telah menggunakan *e-money* sebagai alat transaksi bagi para pelajarnya di lingkungan sekolah. Di kota yang ekonominya maju, SMK FIS bisa menjadi contoh untuk sekolah lain dalam menerapkan *e-money* di lingkungan sekolah.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS, KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN *E-MONEY* (STUDI KASUS SMK KESEHATAN FAHD ISLAMIC SCHOOL BEKASI)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar ?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar ?
3. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar ?
4. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar ?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar SMK FIS Bekasi.
- b. Untuk mengetahui kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar SMK FIS Bekasi.
- c. Untuk mengetahui kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar SMK FIS Bekasi.
- d. Untuk mengetahui keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar SMK FIS Bekasi.
- e. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi *e-money* pada pelajar SMK FIS Bekasi.

2. Kontribusi penelitian

- a. Manfaat Teoritis: diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya pengaruh fasilitas, kemudahan, kemanfaatan, keamanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*.
- b. Manfaat Praktis: Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada SMK Fald Islamic School agar mengetahui pengaruh fasilitas, kemudahan, kemanfaatan, keamanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan para pelajar dalam transaksi menggunakan *e-money*.

D. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab. Setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang diuraikan sebagai berikut. Bab pertama merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan. Dalam latar belakang penelitian penulis menguraikan tentang permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan ini berupa masalah yang membutuhkan solusi, perbaikan dan penjelasan secara teoritis. Uraian permasalahan juga disertai dengan fakta yang mendukung. Selain itu, dalam latar belakang penelitian juga menguraikan tentang alasan mengapa judul tersebut dianggap penting untuk diteliti dan apa yang akan dilakukan oleh peneliti. Sehingga dari beberapa pertimbangan dan alasan, maka ditarik sebuah rumusan masalah yang akan mempermudah peneliti dalam menentukan pokok permasalahan. Setelah menentukan rumusan masalah, peneliti menguraikan tujuan penelitian yang memuat hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari penelitian. Setelah mengetahui tujuan dan kegunaan penelitian, kemudian disusun sistematika pembahasan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dan susunan penelitian ini. Sistematika pembahasan berisi bagian-bagian skripsi yang terdiri dari BAB 1,2,3,4, dan beserta uraian singkat setiap BAB.

Kedua merupakan landasan teori, telaah pustaka, dan kerangka berfikir. Landasan teori berisi teori yang relevan dengan topik yang akan dibahas. Teori adalah serangkaian konsep, definisi, dan proposisi yang saling berkaitan secara sistematis dan digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi fenomena atau fakta. Teori ini diperoleh dari teori yang sudah mapan (*grand theory*), dan hasil penelitian terdahulu. Penjelasan setiap teori disajikan dalam sub-bab yang terpisah. Landasan teori digunakan agar penelitian yang dilakukan memiliki dasar yang kuat dan relevan dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya peneliti juga membutuhkan berbagai literatur penelitian terdahulu yang akan memberikan gambaran tentang hasil penelitian terdahulu dalam bidang yang akan diteliti. Maka dari itu penulis menyusun telaah pustaka. Setelah menyusun landasan teori

dari telaah pustaka, penulis akan mengembangkan pola berfikir yang akan meringkas proses penelitian yang akan dilakukan.

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang berisi jenis penelitian, teknik penentuan jumlah sampel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode analisis data. Jenis penelitian menggambarkan jenis penelitian yang relevan dengan model penelitian yang telah ditentukan dalam kerangka berfikir. Selanjutnya menentukan populasi dan sampel penelitian sesuai dengan obyek penelitian, jenis dan sumber data, serta metode analisis data sebagai alat ukur yang digunakan dalam menentukan kondisi mustahil.

Bab keempat merupakan hasil dan pembahasan yang berisi diskripsi obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan dan menjelaskan implikasinya. Pada hasil penelitian dikemukakan pada bab III. Penelitian disajikan dalam bentuk teks, tabel, gambar, dan grafik. Hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan pelengkap yang diperlukan dalam penelitian dan disertai penjelasan tentang arti dari data yang terdapat dalam tabel, gambar, maupun grafik yang dicantumkan. Pembahasan mencakup pemberian makna lebih mendalam atas hasil penelitian pengolahan data penelitian.

Bab kelima merupakan penutup yang berisi kesimpulan, implikasi, dan saran. Kesimpulan berisi simpulan atas hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan diperoleh dari ringkasan hasil analisis pada bab empat. Dari kesimpulan tersebut, dapat di tarik implikasi dari penelitian baik secara teoritis, praktek dan kebijakan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas, kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan kualitas produk terhadap kepuasan menggunakan *e-money* (studi kasus siswa Fahd Islamic School di Bekasi). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berikut telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*. Hal ini terjadi karena mesin dan kartu *e-money* yang baik dan canggih untuk digunakan baik didalam sekolah maupun luar sekolah. Maka para siswa dan pihak sekolah merasa puas akan fasilitas yang telah ada.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemudahan terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*. Hal ini disebabkan oleh kemudahan yang diberikan oleh *e-money* dalam bertransaksi. Baik dalam pembuatan kartu *e-money*, maupun kemudahan mesin *e-money* dalam digunakan transaksi didalam sekolah maupun di luar sekolah. Maka para siswa dan pihak sekolah merasa puas akan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *e-money* didalam sekolah maupun diluar sekolah.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemanfaatan terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*. Hal ini terjadi karena *e-money* memberikan kemanfaatan dalam bertransaksi para siswa baik dalam sekolah maupun diluar sekolah. Maka para siswa dan pihak sekolah merasa puas akan kemanfaatan yang dimiliki oleh *e-money*.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel keamanan terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*. Ini terjadi karena *e-money* memberikan keamanan dalam menyimpan uang para siswa maupun keamanan dalam bertransaksi. Maka para siswa dan pihak sekolah merasa aman dalam

menggunakan *e-money* sebagai alat transaksi dalam sekolah maupun luar sekolah.

5. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money*. Ini terjadi karena *e-money* memiliki kualitas produk yang membuat penggunanya merasa puas. Maka para siswa dan pihak sekolah merasa puas dalam menggunakan *e-money* karena kualitas produk yang bagus, baik mesin maupun kartu *e-money* yang digunakan.

B. Implikasi

Setelah melakukan penelitian dan wawancara di sekolah Fahd Islamic School (FIS) di Bekasi, diketahui implikasi variabel-variabel yang diteliti penulis sebagai berikut :

1. Adapun fasilitas dalam transaksi dengan menggunakan *e-money* para siswa dan sekolah sudah bisa menggunakannya dengan baik dan semestinya. Pihak sekolah memberikan panduan bagi siswa baru yang belum mengetahui *e-money* dengan seksama agar siswa mengerti fasilitas yang digunakan untuk bertransaksi.
2. Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan *e-money* sudah dirasakan oleh seluruh siswa maupun pihak sekolah. Hal ini bisa dilihat dari kepahaman siswa dalam bertransaksi menggunakan *e-money*. Mereka sangat mudah dan puas dalam menggunakannya.
3. Kemanfaatan *e-money* memang jelas terasa dalam menggunakannya dalam bertransaksi. Baik kemanfaatan dari mesin *e-money* maupun kartu *e-money*. Hal ini terlihat dari aktifitas para siswa dalam bertransaksi didalam sekolah menggunakan *e-money*. Pihak sekolah pun mendukung terus penggunaan *e-money* karena dampak positif dari kemanfaatan *e-money*.
4. Keamanan dalam *e-money* di sekolah sudah sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari kecilnya tindakan pencurian uang, hilangnya uang para siswa. Namun pihak sekolah selalu menghimbau akan keamanan barang berharga.
5. Kualitas produk yang terdapat pada *e-money* sudah sangat memuaskan para siswa maupun pihak sekolah. Hal ini dilihat dari pihak sekolah yang sampai saat ini masih menggunakan jasa *e-money* dalam bertransaksi di lingkungan

sekolah. Namun pihak sekolah masih tetap memberikan masukan kepada jasa pengada *e-money* untuk menambahkan kualitas produk dari *e-money*.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran–saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak–pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran–saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Sekolah Fadh Islamic School (FIS)
 - a. Meningkatkan tingkat pelayanan *e-money* bagi seluruh siswa maupun para guru dan staff sekolah.
 - b. Memberikan edukasi kepada siswa pentingnya *e-money* bagi generasi muda.
 - c. Meningkatkan tingkat pengetahuan siswa, guru dan staff sekolah tentang manfaat dari penggunaan *e-money*.
2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan bisa menambahkan atau mengganti variabel yang berkemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan transaksi menggunakan *e-money* agar penelitian dapat berkembang.
 - b. Penelitian yang akan datang diharap menambah responden dengan menggunakan obyek penelitian yang berbeda dengan skala lebih besar, sehingga hasil penelitian dapat bervariasi.
 - c. dalam pengolahan data, diharap peneliti dapat memasukkan data dengan teliti sehingga dapat menyelesaikan pengolahan data dengan mudah dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Angipora, M. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hadi, Syamsul. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Handoko, T. Hani. (1995). *Manajemen*. BPF: Yogyakarta.
- Husein, Umar. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P and G. Amstrong. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P and K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Juliandi, Azwar dkk. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis. Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2011). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

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

Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

_____. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: BPF.

Jurnal :

Adam, D.A., R.R. Nelson & P.A. Todd. (1992). *Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication*. *MIS Quarterly*. Vol 16 No 2. 227-247.

Albari, dkk. (2012). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*. *Jurnal Bisnis*. FE-UII. Vol 16 No 1. 25- 38.

Atmawati, R dan M, Wahyudin. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. *Jurnal Daya Saing*, Program MM-UMS.

Edy, Haryanto. (2013). *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. *Jurnal EMBA*, Program MM USR.

Hari, Slamet S. (2016). *Pengaruh Empati, Kecepatan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan (P3M) Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Cakrawala*. Vol. 10 No 1 57-66.

Hidayat, Rachmat. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Universitas Trunojoyo Madura. Vol. 11 No. 1, 59-72.

Humphrey, D., L. Pulley, dan J. Vesala. (1996). *Cash, Paper, and Electronic Payments: A Cross-Country Analysis*. *Journal of Money, Credit, and Banking* 28, 914-939.

Lisa Tamara Wibisono, dan Agus Arianto Toly. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minta Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. Jurnal Pajak & Akuntansi*. Vol 4 No. 1.

Muhammad Taufik Ranchman Ali. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Rumah. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 6 No: 9.

Saidani, Basrah. & Samsul Arifin. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Pada Ranch Market. Jurnal RMSI*. Vol. 3 No 1.

Setyowati, Elisabeth, dkk. (2017). *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, dan Kepuasan Pengguna system Informasi Akuntansi. JRAK*. Vol. 13 No 1.

Suwardi.2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol 11 No: 2.

Venkatesh et, al. (2003). *User Acceptance for Information Teknology: Toward a Unified View. MIS Querterly*, Vol.27.

_____, & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology: Toward Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science*. Vol. 46 No.2: pp.186-504.

Wibowo, Arif. (2008). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Jurnal Bisnis. PSI-UBL*.

Skripsi :

Adi, Wahyu. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen PT. KAI DAOP VI Yogyakarta. Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Novita, dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk , Kepercayaan dan Keamanan Berbelanja Produk Fashion Terhadap Kepuasan Pelanggan di Instragam. Skripsi*.

Syaipullah. (2011). *Pengaruh Kemanfaatan Kartu Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Skripsi.* Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

Website :

<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/15/10/21/nwkpa1383-minat-pelajar-untuk-menabung-di-bank-meningkat> diakses 8/3/18 pukul 17.29.

<https://fahdislamicschool.blogspot.co.id/p/profil-sekolah.html> diakses 8/3/18 pukul 19.58.

www.bps.co.id di akses 2/3/18



LAMPIRAN

Lampiran Identitas Responden

NO	Jenis Kelamin	Jurusan	Kelas
1	Perempuan	Perawat	XII
2	Perempuan	Perawat	XII
3	Perempuan	Perawat	XII
4	Perempuan	Perawat	XII
5	Perempuan	Perawat	XII
6	Perempuan	Perawat	XII
7	Perempuan	Perawat	XII
8	Perempuan	Perawat	XII
9	Perempuan	Analisis	X
10	Perempuan	Analisis	X
11	Perempuan	Analisis	X
12	Perempuan	Perawat	XI
13	Perempuan	Analisis	X
14	Perempuan	Perawat	XI
15	Perempuan	Perawat	XI
16	Perempuan	Perawat	XI
17	Perempuan	Analisis	X
18	Perempuan	Perawat	XI
19	Perempuan	Perawat	XI
20	Perempuan	Analisis	X
21	Perempuan	Analisis	X
22	Perempuan	Analisis	X
23	Perempuan	Analisis	X
24	Perempuan	Analisis	X
25	Perempuan	Analisis	X
26	Perempuan	Farmasi	X
27	Perempuan	Farmasi	X
28	Perempuan	Perawat	XII
29	Perempuan	Perawat	XII
30	Perempuan	Perawat	XII
31	Laki-Laki	Farmasi	X
32	Laki-Laki	Farmasi	X
33	Perempuan	Farmasi	X
34	Perempuan	Farmasi	X
35	Perempuan	Farmasi	X
36	Laki-Laki	Farmasi	X
37	Perempuan	Farmasi	X
38	Perempuan	Farmasi	X

39	Perempuan	Farmasi	X
40	Perempuan	Perawat	XII
41	Laki-Laki	Perawat	XII
42	Laki-Laki	Perawat	XII
43	Perempuan	Farmasi	X
44	Laki-Laki	Farmasi	X
45	Perempuan	Farmasi	X
46	Laki-Laki	Farmasi	X
47	Perempuan	Perawat	XI
48	Laki-Laki	Perawat	XI
49	Laki-Laki	Analisis	XI
50	Laki-Laki	Analisis	XI
51	Perempuan	Analisis	XI
52	Perempuan	Perawat	XII
53	Perempuan	Perawat	XII
54	Perempuan	Perawat	XII
55	Laki-Laki	Perawat	XII
56	Laki-Laki	Perawat	XII
57	Perempuan	Analisis	X
58	Perempuan	Analisis	X
59	Laki-Laki	Analisis	X
60	Laki-Laki	Farmasi	XI
61	Laki-Laki	Farmasi	XI
62	Laki-Laki	Farmasi	XI
63	Perempuan	Farmasi	XI
64	Laki-Laki	Analisis	X
65	Perempuan	Analisis	X
66	Perempuan	Analisis	X
67	Perempuan	Analisis	X
68	Perempuan	Perawat	XII
69	Laki-Laki	Perawat	XII
70	Laki-Laki	Perawat	XI
71	Perempuan	Farmasi	XI
72	Perempuan	Farmasi	XI
73	Perempuan	Analisis	XI
74	Perempuan	Analisis	X
75	Laki-Laki	Analisis	X
76	Laki-Laki	Analisis	X
77	Laki-Laki	Perawat	XI
78	Laki-Laki	Perawat	XI
79	Perempuan	Farmasi	XI
80	Perempuan	Farmasi	X
81	Perempuan	Farmasi	X

82	Perempuan	Analisis	XI
83	Perempuan	Analisis	XI
84	Perempuan	Perawat	XI
85	Laki-Laki	Perawat	X
86	Laki-Laki	Perawat	X
87	Laki-Laki	Perawat	X
88	Perempuan	Farmasi	XI
89	Perempuan	Farmasi	X
90	Perempuan	Farmasi	X
91	Perempuan	Farmasi	X
92	Perempuan	Analisis	XI
93	Laki-Laki	Analisis	X
94	Laki-Laki	Analisis	X
95	Laki-Laki	Analisis	X
96	Perempuan	Perawat	XI
97	Perempuan	Perawat	X
98	Perempuan	Perawat	X
99	Perempuan	Perawat	X
100	Perempuan	Perawat	X

Lampiran Hasil Kuesioner

NO	Fasilitas						Kemudahan					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	2	12
2	3	3	4	4	4	18	2	3	2	2	2	11
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17
5	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11
6	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16
7	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16
8	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
10	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
11	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	2	12
12	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19

13	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
16	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18
17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
19	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17
20	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10
21	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	11
22	2	2	3	3	4	14	2	2	2	2	2	10
23	2	2	3	3	4	14	2	3	2	2	2	11
24	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
25	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
27	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10
28	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	2	14
29	3	3	3	4	4	17	3	2	2	3	2	12
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	3	3	4	4	4	18	3	3	2	3	3	14
32	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
33	3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	3	14
34	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10
35	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	2	11
36	3	3	2	3	4	15	4	3	4	4	4	19
37	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	11
38	3	3	3	2	4	15	3	3	4	2	3	15
39	3	3	3	2	4	15	2	2	2	2	2	10
40	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19
41	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	2	12

43	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	12
44	3	3	3	3	3	15	2	3	1	3	3	12
45	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
46	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
47	3	3	2	2	3	13	2	4	4	4	2	16
48	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
49	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
52	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
54	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
55	3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	2	12
56	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16
57	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
58	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17
59	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
60	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	4	17
61	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
62	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	2	12
63	3	3	2	3	2	13	4	4	4	3	2	17
64	3	2	3	3	3	14	2	3	4	4	4	17
65	2	3	4	3	4	16	2	3	3	3	3	14
66	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
68	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
69	4	4	4	4	4	20	2	3	3	4	4	16
70	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
71	3	3	3	3	3	15	1	3	1	4	1	10
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
76	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18
77	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
78	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19
79	3	3	3	2	3	14	3	3	4	2	3	15
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
81	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18
82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
83	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19
84	3	3	3	2	3	14	3	3	4	2	3	15
85	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10
86	3	3	2	3	4	15	4	3	4	4	4	19
87	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	16
88	3	3	3	2	4	15	3	3	4	2	3	15
89	3	3	3	2	4	15	3	3	4	3	3	16
90	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19
91	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	2	14	2	3	1	2	2	10
93	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	12
94	3	3	3	3	3	15	2	3	1	3	3	12
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
96	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
97	3	3	2	2	3	13	2	4	4	4	2	16
98	4	4	4	4	4	20	3	2	1	4	1	11
99	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
100	3	3	2	3	2	13	4	4	4	3	2	17

No	Kemanfaatan						Keamanan					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	X4	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
2	1	2	2	2	2	9	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	4	2	2	3	14	3	3	4	3	3	16
5	1	2	1	1	1	6	3	3	3	3	3	15
6	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16
7	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17
8	3	4	2	3	4	16	4	4	3	4	4	19
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
11	2	3	2	3	2	12	3	4	3	3	3	16
12	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19
13	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17
14	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
15	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
16	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
18	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	3	14
19	1	2	2	1	1	7	3	3	2	3	3	14
20	1	1	1	2	1	6	3	3	4	4	4	18
21	2	2	1	1	1	7	3	3	4	4	4	18
22	1	1	1	1	1	5	3	2	2	2	1	10
23	4	4	4	3	4	19	3	2	2	2	2	11
24	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	4	17
25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
26	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18
27	2	2	1	1	1	7	3	3	3	3	3	15
28	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17

29	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	2	15
30	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15
31	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18
33	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
35	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
36	4	4	2	2	3	15	3	3	3	2	3	14
37	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
38	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	2	4	15	2	3	3	4	3	15
41	3	2	3	2	3	13	3	4	4	4	4	19
42	1	2	2	1	2	8	3	3	3	3	3	15
43	2	1	1	1	1	6	3	4	2	4	4	17
44	2	1	1	2	1	7	3	3	3	3	3	15
45	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
46	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15
47	2	2	2	2	2	10	4	2	2	3	3	14
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	1	1	2	2	1	7	2	3	3	2	3	13
50	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	4	14
51	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	3	15
52	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
54	1	1	2	1	1	6	3	3	3	3	3	15
55	2	2	1	1	1	7	3	3	3	3	3	15
56	1	2	2	2	1	8	4	4	2	3	4	17
57	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
58	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15

59	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	3	13
60	2	2	1	1	2	8	3	3	3	3	3	15
61	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
62	1	1	2	1	2	7	3	3	3	3	3	15
63	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17
64	2	1	1	1	2	7	2	3	3	3	3	14
65	1	1	1	2	3	8	3	3	2	3	3	14
66	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
67	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	2	13
68	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14
69	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
70	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
71	2	2	2	2	2	10	2	3	4	4	4	17
72	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
73	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
74	4	4	3	2	3	16	3	3	3	4	2	15
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
76	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
77	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	2	18
78	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	15
79	2	2	1	2	2	9	4	3	3	3	3	16
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
81	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
82	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	2	18
83	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
85	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15
86	4	4	2	2	3	15	3	3	3	2	3	14
87	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
88	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15

89	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	2	4	15	2	3	3	4	3	15
91	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19
92	1	2	2	1	2	8	3	3	3	3	3	15
93	2	1	1	1	1	6	3	4	2	4	4	17
94	2	1	1	2	1	7	3	3	3	3	3	15
95	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
96	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
97	2	2	2	2	2	10	4	2	2	3	3	14
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
99	1	1	2	2	1	7	2	3	3	2	3	13
100	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17

No	Kualitas Produk						Kepuasan					
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
5	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12
6	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
7	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16
8	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18
9	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19
10	4	4	2	3	4	17	3	3	4	3	3	16
11	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	3	14
12	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20

15	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19
16	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18
17	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
20	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	12
21	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13
22	3	3	4	3	2	15	2	3	3	2	2	12
23	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13
24	4	3	3	4	2	16	3	4	4	3	3	17
25	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
26	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
27	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
31	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	4	15
32	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13
35	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
36	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	5	20
37	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
38	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14
39	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
40	4	4	3	4	3	18	4	3	3	2	4	16
41	4	4	4	4	2	18	4	3	4	3	4	18
42	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	3	15

45	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
46	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
48	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20
49	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
50	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
51	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16
52	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
53	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
54	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
56	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
57	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
63	3	4	4	4	2	17	4	4	4	2	4	18
64	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
65	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14
67	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
69	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
71	4	3	3	3	2	15	3	4	3	3	3	16
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15

75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
76	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	4	15
77	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
78	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
81	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	4	15
82	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
83	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13
85	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
86	3	4	4	3	4	18	3	2	3	4	2	14
87	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
88	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14
89	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13
90	4	4	3	4	3	18	4	3	3	2	4	16
91	4	4	4	4	2	18	4	3	4	3	4	18
92	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
94	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	3	15
95	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
96	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
97	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
98	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20
99	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
100	3	4	4	4	2	17	4	4	4	2	4	18

Lampiran Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.638**	.443**	.369**	.298**	.691**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.638**	1	.461**	.424**	.410**	.755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.443**	.461**	1	.541**	.526**	.797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.369**	.424**	.541**	1	.494**	.783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.298**	.410**	.526**	.494**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.691**	.755**	.797**	.783**	.734**	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).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.654**	.741**	.478**	.659**	.872**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.654**	1	.652**	.567**	.548**	.817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.741**	.652**	1	.428**	.674**	.873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.478**	.567**	.428**	1	.466**	.695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.659**	.548**	.674**	.466**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.872**	.817**	.873**	.695**	.829**	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).

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
--	------	------	------	------	------	----

X3.1	Pearson Correlation	1	.847**	.742**	.697**	.771**	.905**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.847**	1	.766**	.739**	.784**	.924**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.742**	.766**	1	.807**	.764**	.907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.697**	.739**	.807**	1	.642**	.865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.771**	.784**	.764**	.642**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.905**	.924**	.907**	.865**	.884**	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).

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1 Pearson Correlation	1	.344**	,110	.311**	,185	.547**

	Sig. (2-tailed)							
			,000	,275	,002	,065	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.344**	1	.437**	.612**	.376**	.794**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,110	.437**	1	.420**	.217*	.629**	
	Sig. (2-tailed)	,275	,000		,000	,030	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.311**	.612**	.420**	1	.458**	.816**	
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	,185	.376**	.217*	.458**	1	.667**	
	Sig. (2-tailed)	,065	,000	,030	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.547**	.794**	.629**	.816**	.667**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	100	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

	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5
X5.1 Pearson Correlation	1	.593**	.450**	.510**	,041	.693**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,683	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.593**	1	.668**	.616**	.247*	.870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.450**	.668**	1	.662**	,051	.802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,615	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.510**	.616**	.662**	1	-.081	.728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,423	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	,041	.247*	,051	-.081	1	.429**
	Sig. (2-tailed)	,683	,013	,615	,423		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.693**	.870**	.802**	.728**	.429**	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

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.629**	.616**	.516**	.789**	.866**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.629**	1	.582**	.404**	.666**	.798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Y1.3	Pearson Correlation	.616**	.582**	1	.602**	.472**	.818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.516**	.404**	.602**	1	.431**	.745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.789**	.666**	.472**	.431**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.866**	.798**	.818**	.745**	.821**	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).

Lampiran Uji Realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12,97	3,646	,551	,783
X1.2	12,87	3,347	,613	,762
X1.3	12,91	3,093	,654	,748
X1.4	12,85	2,937	,599	,771
X1.5	12,64	3,303	,567	,775

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12,33	6,345	,783	,827
X2.2	12,04	7,312	,732	,846
X2.3	12,22	5,911	,767	,833
X2.4	12,13	7,609	,553	,880
X2.5	12,36	6,556	,715	,844

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	11,03	12,656	,849	,923
X3.2	10,91	12,285	,876	,918
X3.3	11,17	12,850	,855	,922
X3.4	11,23	13,027	,789	,934
X3.5	11,10	12,778	,815	,929

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12,67	2,971	,315	,740
X4.2	12,62	2,440	,650	,618
X4.3	12,78	2,759	,405	,711
X4.4	12,55	2,290	,666	,604
X4.5	12,70	2,596	,428	,706

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12,30	2,960	,526	,646
X5.2	12,31	2,559	,780	,547
X5.3	12,54	2,372	,616	,593
X5.4	12,40	2,869	,570	,629
X5.5	12,85	3,381	,077	,842

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	5

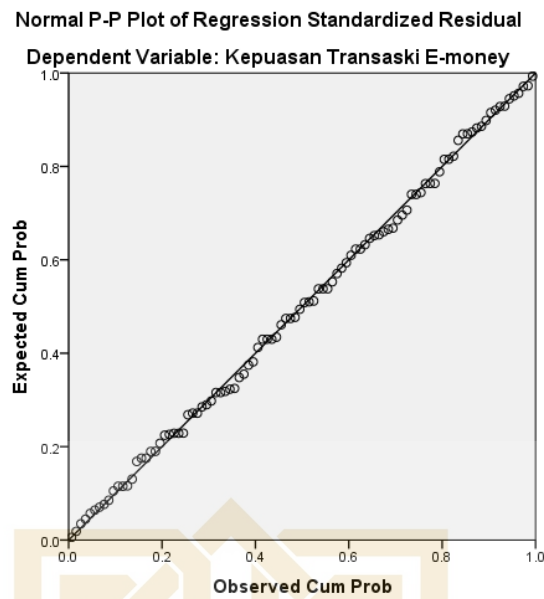
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	12,61	3,755	,793	,813
Y1.2	12,65	3,866	,690	,835
Y1.3	12,73	3,512	,689	,834
Y1.4	12,90	3,747	,581	,863
Y1.5	12,63	3,589	,702	,830

Lampiran Uji Normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,14298953
	Absolute	,046
Most Extreme Differences	Positive	,046
	Negative	-,033
Kolmogorov-Smirnov Z		,463
Asymp. Sig. (2-tailed)		,983

a. Test distribution is Normal.



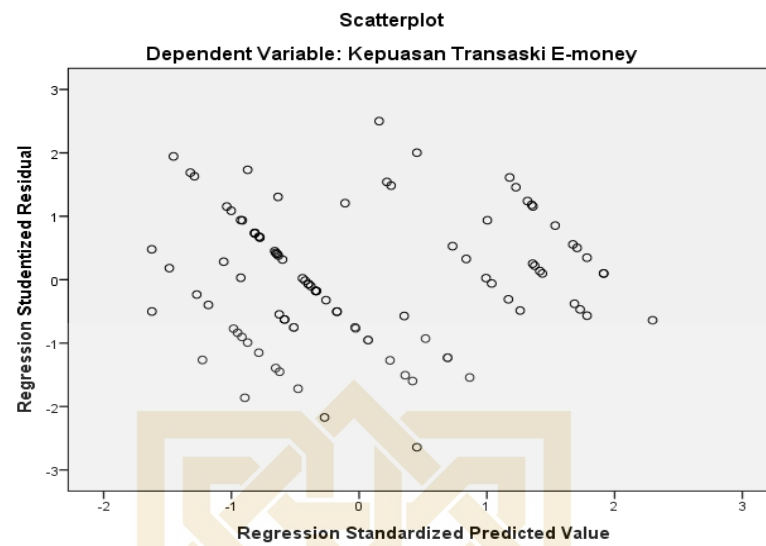
Lampiran Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	-1.894	1.107		-1.711	.090		
Fasilitas	.298	.069	.281	4.313	.000	.538	1.860
Kemudahan	.138	.050	.188	2.747	.007	.489	2.046
Kemanfaatan	.068	.033	.128	2.097	.039	.612	1.634
Keamanan	.203	.070	.168	2.882	.005	.671	1.490
Kualitas Produk	.433	.077	.373	5.629	.000	.521	1.920

a. Dependent Variable: Kepuasan Transaksi E-money

Lampiran Uji Heterosiditas



Lampiran Uji Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.785	.773	1.121

a. Predictors: (Constant), KualitasProduk, Kemanfaatan , Keamanan , Fasilitas , Kemudahan

b. Dependent Variable: KepuasanTransaksi *E-money*

Lampiran Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	430.883	5	86.177	68.581	.000 ^b
	Residual	118.117	94	1.257		
	Total	549.000	99			

a. Dependent Variable: KepuasanTransaksi *E-money*

b. Predictors: (Constant), KualitasProduk, Kemanfaatan , Keamanan , Fasilitas , Kemudahan

Lampiran Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.894	1.107		-1.711	.090
Fasilitas	.298	.069	.281	4.313	.000
Kemudahan	.138	.050	.188	2.747	.007
Kemanfaatan	.068	.033	.128	2.097	.039
Keamanan	.203	.070	.168	2.882	.005
KualitasProduk	.433	.077	.373	5.629	.000

a. Dependent Variable: KepuasanTransaksi *E-money*

Lampiran Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.785	.773	1.121

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kemanfaatan , Keamanan , Fasilitas , Kemudahan

KUESIONER

Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Transaksi *E-money* (Studi Kasus : SMK Kesehatan Fadh Islamic School)

Yth.

Kepala Sekolah SMK Kesehatan Fadh Islamic School

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian skripsi pada program strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, saya:

Nama : Riska Fitria

NIM : 14820042

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Transaksi *E-money* (Studi Kasus : SMK Kesehatan Fadh Islamic School)” sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari siswa/I SMK FIS untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini.

Mengingat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan agar kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya. Jawaban dari saudara/i hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiannya akan saya jaga dengan hari-hati.

Atas kesediannya dan partisipasi dari saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Riska Fitria

NIM. 14820174

1	Kartu <i>e-money</i> mudah digunakan dalam bertransaksi				
2	Penggunaan kartu <i>e-money</i> mudah dipahami				
3	Kartu <i>e-money</i> sebagai alternative pengganti uang tunai mudah dibawa kemana-mana				
4	<i>e-money</i> mudah untuk didapatkan				
5	Menggunakan <i>e-money</i> tidak memakan waktu banyak saat transaksi				

Kemanfaatan

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Proses transaksi menggunakan <i>e-money</i> lebih cepat dari uang tunai				
2	Pembayaran menggunakan <i>e-money</i> lebih teliti karena terdapat struk hasil pembayaran				
3	Pembayaran menggunakan <i>e-money</i> lebih efisien daripada menggunakan uang tunai				
4	Kesalahan dalam bertransaksi dapat diminimalisir				
5	Manfaat dari <i>e-money</i> sangat membantu untuk melaksanakan aktivitas				

Keamanan

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Transaksi menggunakan <i>e-money</i> memberikan rasa aman				
2	Keamanan uang pada alat elektronik terjamin saat bertransaksi				
3	Keamanan uang pada alat elektronik terjamin walaupun lama tidak digunakan				
4	Data nasabah terjaga lebih aman				

5	Terhindar dari <i>Hacker</i>				
---	------------------------------	--	--	--	--

Kualitas Produk

NO	Pertanyaan	S	SS	TS	STS
1	Informasi yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk				
2	Produk <i>e-money</i> sudah cukup baik				
3	Yang saya rasakan produk <i>e-money</i> selalu ada peningkatan				
4	Produk <i>e-money</i> memiliki fitur tersendiri				
5	Saya merasa tidak ada keluhan selama menggunakan <i>e-money</i>				

Kepuasan

NO	Pertanyaan	S	SS	TS	STS
1	Nyaman bertransaksi dengan <i>e-money</i>				
2	Kemudahan menggunakan <i>e-money</i> sesuai dengan harapan				
3	<i>E-money</i> bisa menjadi rekomendasi alternative transaksi untuk teman/ keluarga				
4	Berminat menggunakan <i>e-money</i> diluar lingkup sekolah				
5	Transaksi dengan <i>e-money</i> dilingkup sekolah memuaskan				



Bentuk kartu *e-money* yang digunakan oleh para siswa/I SMK FIS Bekasi



Bentuk kegiatan transaksi menggunakan *e-money* di kantin & bentuk dari mesin *E-money*

CURRICULLUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Riska Fitria

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Amuntai, 21 Februari 1996

Alamat Asal : Jln Sungai Bahadangan Rt.02 Rw.-,
Banjang, HSU, Kalimantan Selatan

Alamat Tinggal : Gendeng GK, Baciro, Yogyakarta

Email : riskafitria6@gmail.com

No. HP : 081223991038



B. Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK Pertiwi Ranting	2001
SD	SDN Sungai Bahadangan	2002-2008
SMP	MTSN Model Amuntai	2008-2011
SMA	MAN 2 Amuntai	2011-2014