

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, KEMAMPUAN  
AKSES DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
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**

**Disusun Oleh:**

**Muhammad Rifa'i Aulia**

**NIM. 15820094**

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

**2019**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, KEMAMPUAN AKSES  
DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG  
KALIURANG YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Sunan Kalijaga Yogyakarta Sebagai Salah Satu Syarat Pengajuan Skripsi**

**Disusun Oleh:**

**Muhammad Rifa'i Aulia**

**NIM. 15820094**

**Dosen Pembimbing:**

**Jauhar Faradis, S.H.I.,M.A.**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

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

**2019**



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

Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117  
E-mail: [febi@uin-suka.ac.id](mailto:febi@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B- 1316 /Un.02/PP.00.9/05/2019

Skripsi/tugas akhir dengan judul : **PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, KEMAMPUAN AKSES, DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : MUHAMMAD RIFA'I AULIA  
NIM : 15820094  
Telah dimunaqasyahkan pada : JUMAT, 03 MEI 2019  
Nilai Munaqasyah : A-

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


**TIM MUNAQASYAH**  
Ketua Sidang

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

**Penguji I**

  
**Joko Setyono, SE., M.Si.**  
NIP. 19730702 200212 1 003

**Penguji II**

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

Yogyakarta, 07 Mei 2019  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan,

  
**Dr. H. Syaifuddin Mahmudah Hanafi, M.Ag**  
NIP. 19670518 199703 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FE-UINSK-BM-05-03/RO

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Rifa'i Aulia

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

di Yogyakarta

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : Muhammad Rifa'i Aulia

NIM : 15820094

Judul Skripsi : "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan akses ,dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 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.

*Wasaalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 23 April 2019

Pembimbing

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.

NIP . 19840523 201101 1 008

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Rifa'i Aulia

NIM : 15820094

Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan akses, dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

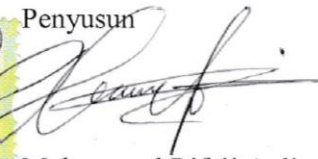
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 23 April 2019



Penyusun

  
Muhammad Rifa'i Aulia  
15820094

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

---

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

Nama : Muhammad Rifa'i Aulia  
NIM : 15820094  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

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

**“Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan akses, dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 23 April 2019  
Yang Menyatakan,

  
(Muhammad Rifa'i Aulia)

## **MOTTO**

**Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,  
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.  
(QS Al Insyirah Ayat 5-6)**

Ada hal-hal dalam hidup yang kita tahu bahwa itu adalah sebuah kesalahan tapi kita tidak akan benar-benar tahu bahwa itu adalah sebuah kesalahan. Karena satu-satunya cara untuk mengetahui bahwa hal tersebut merupakan kesalahan adalah dengan membuat kesalahan itu terjadi

(Restart)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini aku persembahkan untuk

Pahlawan hidupku

Orang tua terhebatku Bapak Setioko dan Ibu Nur Saidah

Adikku tersayang Fitria Melani

Sabahat-sahabat terbaikku

Kampus tercinta yang telah banyak memberikan pelajaran dan  
pengalaman



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah*.  
Amin.

Alhamdulillah berkat hidayah dan pertolongan-Nya, penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kemudahan, kenyamanan, kemampuan akses, dan keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)”. Skripsi ini belum tentu selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberi andil dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I.,M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Perbankan Syariah yang telah membagi ilmunya terhadap penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Segenap karyawan yang telah banyak membantu terhadap kelancaran proses belajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Segenap karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang yang telah meluangkan waktu dan membimbing saya dalam penelitian.

8. Keluarga saya tercinta, Ibu Nur Saidah dan Bapak Setioko yang selalu memberikan dorongan yang sangat besar bagi penulis sehingga dapat berada dalam titik sejauh ini. Tak lupa kepada adik saya Fitria Melani yang selalu memberikan semangat.
9. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat FEBI UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak pengalaman hidup berorganisasi.
10. Kepada group “POP” yang didalamnya ada Zida Elvada, Khanif Aslam, Luqman Hakim Muzakky, Siti Qoziah, Indika Fahatunnada, Tika Hanum Oktaviani, Nurul Fatimah yang selalu memberikan dukungan baik diwaktu senang maupun susah.
11. Sahabat pejuang S.E, Maya septiawati, Nuzula, Nurul, Rizki Kurnia yang selalu membantu dalam segala urusan.
12. Keluarga kecil KKN 310 Srumbung Ngisor yang sudah menjadi bagian kehidupan selama 2 bulan.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah B dan Perbankan Syariah angkatan 2015 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat tanpa lelah.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis hargai. Akhir kata, besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi pedoman untuk pembuatan tugas akhir selanjutnya.

Yogyakarta, 19 Rajab 1440 H

26 Maret 2019

Penyusun,

Muhammad Rifa’I Aulia

NIM 15820094

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّةٌ	Ditulis	'iddah

## C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti 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.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلَّةٌ	Ditulis	'illah
كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

## D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

## E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تَنْسَى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كَرِيمٌ	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فُرُودٌ	Ditulis	<i>Furud</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 yang 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 huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut Penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## DATAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Perilaku Konsumen .....	11
B. TAM.....	12
C. <i>Elektronik Banking</i> .....	15
D. Kepuasan Nasabah .....	17
E. Kemudahan .....	21
F. Kenyamanan.....	22
G. Kemampuan Akses.....	23
H. Keamanan.....	24
I. Telaah Pustaka .....	27

J. Pengembangan Hipotesis .....	32
K. Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi Dan Sampel .....	38
C. Instrumen Penelitian.....	40
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
B. Analisis Deskriptif Responden.....	51
C. Analisis Data .....	56
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>

## DAFTAR TABEL

Tebel 2.1 Telaah Pustaka .....	27
Tabel 3.1 Landasan Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan.....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.13 Uji Simultan F.....	67
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.15 Uji Signifikansi T .....	70
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	72
Tabel 4.17 ringkasan jawaban variabel kemudahan .....	73
Tabel 4.18 ringkasan jawaban variabel kenyamanan.....	77
Tabel 4.19 ringkasan jawaban variabel kemampuan akses.....	70
Tabel 4.20 ringkasan jawaban variabel kemanan .....	81



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	60

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan jasa layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta. Dalam penelitian ini mengambil sampel 100 responden dengan menggunakan *purposive sampling* dari keseluruhan populasinya yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan jasa layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta, adapun faktor-faktor yang memengaruhinya ialah faktor kemudahan, faktor kenyamanan, faktor kemampuan akses dan faktor keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.

Kata kunci: kemudahan, kenyamanan, kemampuan akses, keamanan, kepuasan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the factors that influence customer satisfaction using Bank Syariah Mandiri mobile banking services Kaliurang KCP Yogyakarta. In this study taking a sample of 100 respondents using purposive sampling from the entire population, namely all customers of Bank Syariah Mandiri Kaliurang Sub-Branch Office Yogyakarta. This research is a quantitative study using a multiple linear regression analysis tool that is processed with the help of SPSS version 20. The results of this study indicate that the factors that affect customer satisfaction using Bank Syariah Mandiri mobile banking services Kaliurang KCP Yogyakarta, as for the factors that influence it. are convenience factors, convenience factors, access ability factors and security factors simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction using Bank Syariah Mandiri mobile banking services Kaliurang KCP Yogyakarta.*

*Keywords: convenience, comfort, access ability, security, satisfaction*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu negara tentunya tidak terlepas dari alur pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan industri perbankan merupakan urat nadi dalam sistem perekonomian suatu negara. Bank memiliki kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, bank juga memiliki sifat sebagai *intermediary service*.

Metode tradisional (lama) perbankan adalah nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi. Apabila nasabah ingin melakukan transfer ke rekening bank yang sama maupun berbeda, nasabah harus datang ke bank mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani. Cara ini tidak efisien dan membutuhkan waktu yang lama untuk sekedar mentransfer uang. Faktor ini merupakan salah satu penyebab bank menawarkan layanan *electronic banking*. *Electronic banking* diharapkan dapat menggantikan metode tradisional (lama) dan menawarkan kepraktisan dan keefisienan (Yogi, 2017).

Perkembangan teknologi informasi dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabah. *Elektronik banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi,

melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004).

*Elektronik banking* merupakan layanan perbankan meliputi *internet banking, mobile banking, automated teller machine (ATM)*, dan *sms banking*. Fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misal: *handphone*, komputer, dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan di bank. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun internet seperti transaksi di bank.

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan perkembangan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan transaksi. *Mobile 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 bank (Yogi, 2017).

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan jumlah pengguna *e-banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking)* meningkatkan sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta

nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Sementara untuk frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. (<https://sharingvision.com>)

Dengan kata lain, perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era *modern* saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat kenyamanan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Faktor kemudahan bertransaksi ini lah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa sistem tersebut mudah digunakan (Jogiyanto, 2007: 112). Selain kemudahan, kenyamanan dan kemampuan akses juga menjadi salah satu faktor nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Menurut Poon (2008:157) dalam *mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Kenyamanan, merupakan hal

yang penting dalam menggunakan layanan transaksi *mobile banking* karena dapat memudahkan akses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kemampuan akses adalah pengalaman yang diperoleh dalam praktek lapangan, termasuk peningkatan kemampuan menerapkan teknologi yang tepat dalam rangka peningkatan produktivitas kerja (Siagian, 1998: 15). Hasan (2010: 94) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga bersedia untuk melakukan transaksi secara berulang, yang pada gilirannya akan menumbuhkan rasa yang loyal, karena dengan pelayanan yang baik nasabah akan lebih nyaman dan lebih dihargai, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka nasabah akan merasa tidak nyaman dan bahkan akan beralih ke bank lain.

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Jika produk lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya jika produk sesuai dengan harapan pelanggan, pembeli merasa puas dan akan membeli kembali produk tersebut. Menurut Kotler (2007: 173) kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan dalam bidang teknologi, khususnya kejahatan pada dunia internet yang disebut juga *cybercrime*. Pada tahun 2017 terdapat 1.305 pengaduan tentang kejahatan *cybercrime* dan itu didominasi pengaduan tentang *mobile banking*. Dari

pengaduan yang masuk hampir kebanyakan disebabkan oleh kesalahan transfer, sistem *down*, kesalahan pendebitan serta *brandwich*. Di mana pada kesalahan transfer berada di posisi terbanyak dalam pengaduan. Dengan total kerugian yang diterima nasabah sebesar Rp8,5 Miliar. (<https://economy.okezone.com>)

Hal ini akan menyebabkan rasa ragu pada nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Dengan demikian demi keamanan data privasi nasabah bank harus mengawasi dan memantau secara intensif transaksi yang menggunakan layanan *electronic banking*. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang terdapat pada transaksi elektronik. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa data pribadinya akan terjamin saat menggunakan layanan *mobile banking*.

Menurut Rahardjo (1999: 2) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Pihak perbankan harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya agar pengguna *mobile banking* tidak berpindah jasa layanan lainnya. Salah satu cara agar nasabah tidak berpindah ke jasa lainnya yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan, seperti manfaat yang dapat diperoleh, kemudahan dalam menggunakan, kenyamanan saat menggunakan, keamanan saat bertransaksi dan ketersediaan fitur yang diberikan. Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka keinginan untuk menggunakan semakin tinggi.



Penelitian yang dilakukan Syamsul Hadi (2015) menyimpulkan bahwa menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, sedangkan variabel risiko, kemampuan akses dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna layanan *mobile banking*.

Dalam penelitian yang dilakukan Intan Fitriyani (2017) menyatakan bahwa variabel manfaat, keamanan, dan ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap pengguna layanan *internet banking* sedangkan variabel kemudahan dan kenyamanan tidak berpengaruh positif terhadap pengguna layanan *internet banking*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Anggi (2017) menyatakan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna layanan *elektronik banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogi (2017) menyatakan bahwa variabel kemampuan akses, keamanan, tambahan biaya dan kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan Bank Umum Syariah. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, merupakan dampak pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Salah satu yang terkena imbas dari krisis moneter adalah PT Bank Susila Bakti, namun PT Bank Susila Bakti (BSB) melakukan *merger* dengan bank lain

untuk mempertahankan usahanya. Setelah diberlakukan UU No. 10 tahun 1998, tentang kegiatan usaha perbankan yang memberikan peluang bank umum dapat melayani dengan prinsip syariah (*dual banking sistem*). Sebagai tindak lanjut dari penerapan UU tersebut tim pengembang perbankan syariah menkonversi PT Bank Susila menjadi Bank Syariah Mandiri (BSM) yang awal mula beroperasi bank konvensional menjadi bank syariah.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. (<https://www.syahiahmandiri.co.id>).

Menurut Bapak Arif Triyono Supriyadi selaku *Branch Operation and Service Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang menyatakan bahwa setiap tahun pengguna *e-banking* Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan. Pada tahun 2018, jumlah pengguna ATM sebanyak 4.790 nasabah. Jumlah pengguna *internet banking* mengalami peningkatan sebesar 15% , pengguna *mobile banking* mengalami peningkatan sebesar 22%, dan jumlah pengguna *notification* sebesar 30% dari tahun 2017-2018<sup>1</sup>.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan**

---

<sup>1</sup> Arif Triyono Supriyadi

**Akses Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akhirnya merumuskan penelitian yang akan di bahas adalah:

1. Apakah variabel kemudahan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
2. Apakah variabel kenyamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
3. Apakah variabel kemampuan akses *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
4. Apakah variabel keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?

**C. Tujuan**

Penelitian bertujuan untuk memperoleh bukti yang empiris mengenai adanya hubungan antara:

1. Adanya hubungan variabel kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
2. Adanya hubungan variabel kenyamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
3. Adanya hubungan variabel kemampuan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

4. Adanya hubungan variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

#### **D. Manfaat**

1. Bagi pelaku perbankan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan kehandalan sistem informasi dan pelayanan *mobile banking*.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.
3. Bagi akademisi, memberikan kontribusi dalam ilmu ekonomi khususnya perbankan syariah dalam hal perbankan terkait kesetiaan menggunakan *mobile banking* pada nasabah dan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan penelitian ini terbagi dalam lima bab yang saling berkaitan. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang menjadi gambaran awal dari apa yang menjadi latar belakang penelitian ini melalui pengembangan isu dan fenomena yang sedang terjadi di perbankan syariah khususnya pada kepuasan nasabah. Kemudian rumusan masalah dituangkan dalam pertanyaan, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan yang menjelaskan sistematika penyajian hasil penelitian dari awal hingga kesimpulan dari penelitian yang akan dilakukan juga dikemukakan.

Bab kedua, merupakan landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas mengenai tinjauan teoritis tentang informasi-informasi mengenai variabel penelitian yang berisi tinjauan pustaka terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, sehingga perlu dijabarkan teori mengenai kepuasan nasabah, kemudahan, kenyamanan, kemampuan akses dan keamanan. Selanjutnya pengembangan hipotesis dirumuskan berdasarkan dari landasan teori dan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu dan merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang ada.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian yang berisi gambaran dan cara tentang teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang ada. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang penjelasan mengenai jenis penelitian yang akan dilakukan, data dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian yang akan dilakukan. Hasil penelitian dari pengolahan data dengan pembahasannya, yang didasarkan pada analisis hasil pengujian data secara deskriptif maupun hasil pengujian hipotesis yang akan dilakukan beserta implikasinya.

Bab kelima, berisi penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam bab empat.

Selanjutnya pada bagian akhir bab ini juga disampaikan saran yang bersifat praktis dan teoritis serta keterbatasan penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 20, dengan sampel 100 sampel berupa kuesioner yang disebar pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan secara statistik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel kemudahan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan sebesar  $0.194 > 0.05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1.309 < 1.98525$ ). Artinya bahwa kemudahan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel kenyamanan *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel kenyamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar  $0.013 < 0.05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.537 > 1.98525$ ). Artinya kenyamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Variabel kemampuan akses *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel kemampuan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar  $0.012 < 0.05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.576 > 1.98525$ ). Artinya kemampuan akses *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel keamanan *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar  $0.000 < 0.05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.974 > 1.98525$ ). Artinya kenyamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian yang dilakukan banya nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi. Diharapkan dari pihak perbankan terus memperbaharui atau *update* fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam



mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan *mobile banking*.

2. Diharapkan penelitian ini dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan indikator dan variabel yang telah dipaparkan, sehingga menjadi lebih baik lagi bagi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 62 No. 1 September 2018, hlm. 82-89
- Aditya Wardana. 2015. *Pengaruh kualitas layanan mobile banking (M-Banking) terhadap kepuasan nasabah di Indonesia*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10 No.2, September 2015
- Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun*. ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.4 No.1, April 2015
- Ahmad Nurul Huda dan Sri Wahyuni. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*. Jurnal bakrie. Vol 2, No 2
- Andika febriaanta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D. 2016. *Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BCA di Kota Bandung*. e-Proceeding of Management : Vol.3, No.3 December 2016, page 2879
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arum Fitriani. 2016. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan Dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)*. Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, pg. 318. [http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/ DavisTAM1989.pdf](http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/DavisTAM1989.pdf)
- Bawono, A. 2006. *Multivariate Analysis SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 7)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Giga bawa laksana, Endang siti astute, dan rizki yudi dewantara. 2015. *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 26, No 2
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah.*, Bogor: Ghalia Indonesia
- <https://sharingvision.com/studi-kasus-indonesia-keamanan-layanan-finansial-mobile-banking/> diakses pada tanggal 2 April 2018 pukul 23.16
- <http://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/> diakses pada tanggal 3 April 2018 pukul 00.43
- Intan Fitriani. 2017. *Analisis pengaruh manfaat produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap loyalitas pengguna internet banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri kcp amabrukmo)*. Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan, Edisi I*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Machali, Imam. 2016. *Statistik Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara
- Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Olivia mimin trisnawati dan syaifuddin fahmi. 2017. *Pengaruh kualitas layanan elektronik (Eservqual) terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking*. Jurnal manajemen bisnis Indonesia vol.4, no.2, februari 2017
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Poon, W. C. 2008. Users' adoption of e-banking services. Journal of Business & Industrial Marketing. the Malaysian perspective

- Rahardjo, Budi. 1999. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Komunikasi
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan/Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 1*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Swastha D. Basu dan T. Hani Handoko. 2013. *Menejemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF
- Syamsul Hadi (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan Mobile banking*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Optimum. Volume 5, Nomor 1, Maret 2015, 55-67
- Syamsul Rizal dan Munawir. 2017. *Pengaruh kepuasan nasabah terhadap menggunakan mobile banking (m-banking) pada bank BCA cabang banda aceh*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi, 1(2), 2017, 68-78
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offest
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP UNDIP
- Yogi Yuliansyah. 2017. *Analisis pengaurh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)*. Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

## LAMPIRAN 1

### **KUESIONER** **PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, KEMAMPUAN AKSES,** **DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN** **NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI** **(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditunjukkan untuk keperluan skripsi mengenai **Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**. Studi kasus kepada nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

Muhammad Rifa'I Aulia

## Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai.

### A. BIODATA RESPONDEN

Nama : .....

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Agama : a. Islam b. Non-Islam

Usia : a. < 20 tahun d. 31 – 35 tahun  
b. 20 – 25 tahun e. 36 – 40 tahun  
c. 26 – 30 tahun f. > 40 tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD/Sederajat d. Akademi/Diploma  
b. SLTP/Sederajat e. Sarjana S1  
c. SMU/Sederajat f. Sarjana S2/S3

Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d. Wiraswasta  
b. Karyawan Swasta e. Ibu Rumah Tangga  
c. PNS/TNI/Polisi f. Lainnya .....

Pendapatan/bulan : a. < Rp. 1.500.000,-  
b. Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,-  
c. Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,-  
d. > Rp. 5.000.000,-

Lama Menjadi Nasabah BSM : a. < 3 bulan d. 9 s/d 12 bulan  
b. 3 s/d 6 bulan e. > 12 bulan  
c. 6 s/d 9 bulan

Selain transaksi langsung apakah anda menggunakan transaksi melalui telepon dan sejenisnya : a. Ya  
b. Tidak

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	<b>Kemudahan</b>				
1.	<i>Mobile Banking</i> memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi				
2.	<i>Mobile Banking</i> dapat mengefisiensi waktu dan tidak perlu datang ke bank dalam melakukan transaksi				
3.	<i>Mobile banking</i> memudahkan transaksi yang diinginkan nasabah				
4.	<i>Mobile Banking</i> mudah dioperasikan				
5.	Transaksi dengan <i>mobile banking</i> cepat dan tepat waktu				
	<b>Kenyamanan</b>				
1.	Tidak terdapat antrian dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>				
2.	Nasabah dapat mengakses <i>mobile banking</i> kapanpun dan dimanapun				
3.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i>				
4.	Menggunakan <i>mobile banking</i> menghemat waktu nasabah				
5.	Sistem dalam <i>mobile banking</i> dapat dipahami dengan mudah				
	<b>Kemampuan akses</b>				
1.	Perangkat teknologi yang anda gunakan mendukung untuk mengakses <i>mobile banking</i>				
2.	Anda mampu mengoperasikan sistem yang tersedia pada <i>mobile banking</i>				
3.	Gangguan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> sangat rendah				
4.	Tampilan <i>mobile banking</i> jelas, menarik dan informatif				
	<b>Keamanan</b>				
1.	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>mobile banking</i>				
2.	<i>Mobile banking</i> memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi				

3.	<i>Mobile Banking</i> menjamin data privasi setiap nasabah				
4.	<i>Mobile Banking</i> memberikan konfirmasi atas transaksi yang dilakukan				
5.	Dengan menggunakan <i>mobile Banking</i> , nomor PIN dan <i>password</i> akan terjamin keamanannya				
	<b>Kepuasan</b>				
1.	Kualitas layanan BSM yang baik				
2.	Kualitas layanan <i>mobile banking</i> sangat baik				
3.	Saya merasa puas menggunakan layanan <i>mobile banking</i> yang diberikan				
4.	Menurut saya layanan <i>mobile banking</i> telah memenuhi harapan				
5.	Saya segera mendapatkan respon positif ketika mengalami kesulitan				



## LAMPIRAN 2

### DATA TABULASI

#### 1. Kemudahan (X1)

No	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	3	15
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	4	4	4	3	4	19
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	3	3	18
10	4	4	4	3	4	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	3	19
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	3	3	18
18	4	3	3	3	4	17
19	4	4	3	3	3	17
20	4	3	3	4	3	17
21	3	3	3	3	4	16
22	3	3	3	3	4	16
23	3	3	3	3	4	16
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	4	4	3	18
27	3	3	3	3	3	15
28	3	4	3	3	4	17
29	4	4	4	4	4	20
30	3	3	4	4	4	18
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	3	4	19
33	4	4	3	4	3	18
34	3	3	4	3	3	16
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	3	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20

39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	3	3	18
41	3	4	3	3	2	15
42	4	4	4	3	3	18
43	4	4	4	3	3	18
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	4	3	16
48	4	4	4	3	3	18
49	4	4	4	3	4	19
50	3	3	3	4	4	17
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	3	4	3	3	3	16
54	3	3	4	3	3	16
55	4	4	3	3	3	17
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	4	16
58	3	3	3	3	3	15
59	4	4	4	4	4	20
60	4	3	4	4	4	19
61	4	4	4	3	4	19
62	4	4	4	3	4	19
63	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	3	4	4	17
66	3	4	3	3	3	16
67	3	3	3	3	2	14
68	3	3	3	2	3	14
69	3	3	3	3	4	16
70	4	4	4	4	4	20
71	3	4	3	3	3	16
72	3	4	3	3	3	16
73	3	3	3	4	4	17
74	4	4	4	3	4	19
75	4	4	4	4	4	20
76	4	3	4	4	3	18
77	4	4	4	3	4	19
78	3	4	3	3	3	16
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	3	4	19
81	4	4	4	4	3	19
82	4	4	4	3	4	19

83	3	3	3	3	3	15
84	4	4	3	4	4	19
85	4	3	4	4	3	18
86	3	3	3	3	3	15
87	4	3	4	4	4	19
88	4	4	3	3	4	18
89	4	3	4	4	3	18
90	4	3	4	3	3	17
91	4	4	4	3	3	18
92	3	3	3	4	4	17
93	3	3	4	4	3	17
94	3	4	3	3	3	16
95	3	3	4	3	3	16
96	3	3	4	3	3	16
97	3	3	3	3	3	15
98	4	3	4	3	4	18
99	3	3	3	3	3	15
100	4	3	3	3	4	17

2. Kenyamanan (X2)

No	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	4	4	3	4	4	19
2	3	4	3	3	3	16
3	4	4	3	3	3	17
4	3	4	3	4	3	17
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	4	3	3	4	3	17
8	4	4	4	4	3	19
9	3	3	3	4	4	17
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	3	4	3	18
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	3	4	3	17
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	2	4	4	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	3	3	15
20	4	3	3	4	3	17
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	3	3	15
23	4	3	4	3	3	17

24	4	4	4	4	4	20
25	3	2	2	3	2	12
26	4	3	4	4	4	19
27	4	3	4	4	3	18
28	4	3	3	3	3	16
29	4	3	4	4	4	19
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	3	3	3	16
34	4	3	4	4	3	18
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	3	4	3	18
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	4	4	19
40	4	4	3	3	3	17
41	3	3	3	4	2	15
42	3	3	3	3	3	15
43	3	2	3	3	3	14
44	4	4	4	4	3	19
45	4	3	4	4	3	18
46	3	2	3	3	3	14
47	4	4	4	4	3	19
48	4	3	4	3	3	17
49	4	4	3	4	3	18
50	3	3	3	3	3	15
51	3	4	4	4	4	19
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	3	3	16
54	4	3	4	3	4	18
55	4	2	3	3	2	14
56	3	3	3	3	3	15
57	4	3	4	3	4	18
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	4	4	17
60	4	3	4	4	3	18
61	4	4	4	4	3	19
62	4	4	4	3	4	19
63	4	4	3	3	3	17
64	4	4	4	4	3	19
65	4	3	3	3	3	16
66	3	2	3	3	2	13
67	4	2	3	3	3	15

68	4	3	3	4	3	17
69	3	3	3	4	3	16
70	4	4	3	4	3	18
71	4	3	3	3	3	16
72	3	2	3	3	3	14
73	3	3	3	3	3	15
74	4	4	3	4	3	18
75	3	4	4	4	3	18
76	4	4	3	4	3	18
77	4	4	4	3	4	19
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	3	4	4	19
81	4	4	4	3	4	19
82	4	4	3	4	4	19
83	4	4	3	3	3	17
84	3	4	3	4	3	17
85	4	3	4	3	4	18
86	3	3	3	3	3	15
87	4	4	3	4	3	18
88	3	3	4	4	3	17
89	3	3	4	4	4	18
90	3	3	4	3	3	16
91	4	4	3	3	3	17
92	3	3	4	2	4	16
93	3	4	4	3	3	17
94	4	4	3	3	3	17
95	3	3	3	4	4	17
96	4	3	3	3	3	16
97	3	4	3	4	3	17
98	3	4	3	3	3	16
99	3	3	3	4	3	16
100	3	4	3	3	3	16

3. Kemampuan akses

No	P1	P2	P3	P4	TOTAL
1	3	3	3	4	13
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	3	4	3	4	14
5	3	3	2	3	11
6	3	3	4	3	13
7	3	3	3	3	12
8	4	3	3	3	13

9	4	4	3	3	14
10	3	3	4	4	14
11	4	4	3	3	14
12	3	3	2	2	10
13	4	4	3	3	14
14	4	4	3	3	14
15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	3	15
17	4	4	3	2	13
18	4	4	4	3	15
19	3	3	3	3	12
20	3	3	4	3	13
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	3	3	4	3	13
24	3	3	2	3	11
25	3	3	3	3	12
26	3	3	4	3	13
27	3	4	4	4	15
28	3	3	4	3	13
29	4	4	3	3	14
30	3	4	4	4	15
31	4	4	4	4	16
32	4	3	4	4	15
33	3	3	4	3	13
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	4	3	4	4	15
37	4	4	4	3	15
38	4	4	4	4	16
39	4	4	3	4	15
40	4	3	4	4	15
41	3	3	2	2	10
42	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	12
44	4	4	3	4	15
45	3	4	3	3	13
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	4	13
49	3	3	3	3	12
50	3	3	2	3	11
51	4	4	3	4	15
52	4	4	4	4	16

53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	4	4	2	3	13
56	3	3	2	3	11
57	4	3	3	4	14
58	3	3	2	3	11
59	3	3	3	3	12
60	4	4	3	3	14
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	3	3	3	13
64	3	3	3	4	13
65	3	4	3	3	13
66	4	4	2	3	13
67	4	3	3	3	13
68	3	4	3	3	13
69	3	4	3	3	13
70	3	3	3	4	13
71	4	3	2	3	12
72	3	3	3	3	12
73	3	3	3	3	12
74	4	3	3	4	14
75	3	3	3	3	12
76	4	3	2	3	12
77	4	4	4	4	16
78	3	3	3	3	12
79	4	4	3	4	15
80	4	4	3	4	15
81	4	4	4	4	16
82	4	3	3	3	13
83	3	3	2	3	11
84	4	3	3	3	13
85	3	3	2	3	11
86	3	3	3	3	12
87	3	3	2	3	11
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	4	13
92	3	3	4	4	14
93	3	3	3	3	12
94	3	3	3	3	12
95	3	3	3	3	12
96	4	4	3	3	14

97	3	3	3	4	13
98	3	3	3	3	12
99	3	4	4	3	14
100	3	3	4	3	13

4. Keamanan (X4)

No	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	3	2	13
3	4	3	3	3	4	17
4	3	4	3	4	4	18
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	4	16
7	4	4	4	4	3	19
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	2	14
10	4	4	4	4	3	19
11	3	3	3	4	3	16
12	3	3	2	3	3	14
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	3	4	4	19
17	3	2	4	2	3	14
18	4	4	3	4	4	19
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	4	4	4	20
22	3	3	4	4	4	18
23	4	3	4	3	4	18
24	3	2	3	3	3	14
25	3	3	3	3	3	15
26	3	4	3	4	3	17
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	4	4	3	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19
34	4	3	4	4	4	19
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20



38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	2	2	3	3	3	13
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	3	4	3	17
46	2	3	3	3	3	14
47	3	3	3	3	4	16
48	3	3	3	4	3	16
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	2	3	4	15
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	3	3	3	15
54	3	4	4	4	4	19
55	3	4	4	4	4	19
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	3	4	4	4	4	19
63	3	4	3	3	3	16
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	3	3	4	16
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	4	16
69	3	3	4	4	3	17
70	4	4	3	4	3	18
71	4	3	3	3	4	17
72	4	3	3	3	4	17
73	3	3	3	3	3	15
74	4	4	4	4	4	20
75	3	3	3	3	4	16
76	4	4	3	4	3	18
77	4	4	4	4	4	20
78	3	3	3	3	4	16
79	3	4	4	4	4	19
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20

82	4	4	4	4	4	20
83	3	3	3	4	4	17
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	4	4	17
86	3	3	3	3	3	15
87	4	4	4	3	3	18
88	4	4	4	3	3	18
89	3	3	4	3	4	17
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	3	3	3	17
92	3	3	3	4	3	16
93	3	3	3	3	4	16
94	4	4	3	3	3	17
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	4	3	3	16
97	3	3	3	3	3	15
98	4	3	3	3	3	16
99	4	3	4	3	3	17
100	3	4	3	4	3	17

5. Kepuasan (Y)

No	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	3	3	3	3	4	16
2	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	4	3	17
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	4	3	3	3	16
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	4	16
10	3	4	4	3	3	17
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	4	3	3	3	4	17
14	3	3	4	3	4	17
15	4	4	4	4	4	20
16	3	4	3	3	3	16
17	3	4	4	3	3	17
18	3	4	4	3	3	17
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	3	4	3	18
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	3	3	18

23	4	3	3	4	3	17
24	2	3	3	3	2	13
25	3	3	2	3	3	14
26	3	3	4	3	3	16
27	4	4	4	4	4	20
28	3	3	3	4	3	16
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	3	4	19
33	4	3	3	4	3	17
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	4	3	16
37	4	4	4	3	3	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	3	4	19
40	4	4	4	3	4	19
41	2	3	3	2	3	13
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	2	3	14
44	4	4	3	3	3	17
45	4	3	3	3	3	16
46	3	3	3	2	3	14
47	4	3	3	3	2	15
48	3	3	3	4	4	17
49	4	3	4	4	4	19
50	3	3	4	3	3	16
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	3	4	3	18
55	4	3	3	3	3	16
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	3	3	18
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	4	3	4	4	18
61	4	4	4	3	3	18
62	4	3	4	3	4	18
63	3	3	4	3	3	16
64	4	4	4	4	3	19
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15

67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	2	14
69	4	3	3	3	3	16
70	3	4	3	3	3	16
71	3	3	3	4	3	16
72	3	3	4	3	3	16
73	3	3	3	3	3	15
74	4	3	3	3	3	16
75	3	3	3	3	3	15
76	4	4	3	4	4	19
77	4	4	4	3	4	19
78	4	4	3	3	3	17
79	3	3	4	4	4	18
80	3	4	4	4	4	19
81	3	4	4	4	4	19
82	4	3	4	3	3	17
83	3	3	3	3	4	16
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	4	3	3	16
88	3	3	4	4	4	18
89	3	3	4	3	4	17
90	3	3	3	4	4	17
91	4	4	4	3	3	18
92	4	3	3	3	3	16
93	3	3	3	4	3	16
94	4	4	4	3	3	18
95	3	3	3	3	4	16
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	4	3	3	16
98	3	3	4	3	3	16
99	3	3	4	3	4	17
100	4	3	4	4	3	18

6. Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan/bulan dan lama menjadi nasabah

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan/Bulan	Lama menjadi nasabah
1	Perempuan	26 - 30 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan

2	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
3	Perempuan	26 - 30 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
4	Perempuan	> 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
5	Laki-laki	> 40 tahun	Akademi/Diploma	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	> 12 bulan
6	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
7	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
8	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	> 12 bulan
9	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
10	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	> 12 bulan
11	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	> 12 bulan
12	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	> 12 bulan
13	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	> Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
14	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
15	Perempuan	26 - 30 tahun	Akademi/Diploma	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
16	Perempuan	< 20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
17	Laki-laki	26 -	SMU/Se	Karyawan	Rp 1.500.000 -	> 12

		30 tahun	derajat	Swasta	Rp 3.000.000	bulan
18	Perempuan	< 20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
19	Laki-laki	31 - 35 tahun	SLTP/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
20	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
21	Laki-laki	26 - 30 tahun	SLTP/Se derajat	Wiraswasta	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
22	Perempuan	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
23	Laki-laki	31 - 35 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
24	Perempuan	> 40 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	> 12 bulan
25	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
26	Laki-laki	36 - 40 tahun	SMU/Se derajat	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
27	Laki-laki	> 40 tahun	Akademi/Diploma	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
28	Laki-laki	20 - 25 tahun	Akademi/Diploma	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
29	Laki-laki	31 - 35 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	> 12 bulan
30	Perempuan	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
31	Laki-laki	26 - 30 tahun	SMU/Se derajat	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
32	Laki-laki	< 20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan

		tahun 0 tahun				
33	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
34	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
35	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
36	Perempuan	36 - 40 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
37	Laki-laki	20 - 25 tahun	Akadem i/Diplo ma	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
38	Perempuan	26 - 30 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
39	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
40	Laki-laki	20 - 25 tahun	Akadem i/Diplo ma	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
41	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
42	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
43	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	6 s/d 9 bulan
44	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	> 12 bulan
45	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
46	Perempuan	26 - 30 tahun	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	6 s/d 9 bulan
47	Perempuan	20 - 25	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahas iswa	< Rp 1.500.000	6 s/d 9 bulan

		tahun				
48	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	6 s/d 9 bulan
49	Laki-laki	31 - 35 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
50	Laki-laki	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
51	Perempuan	< 20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
52	Perempuan	< 20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
53	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
54	Laki-laki	31 - 35 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
55	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	6 s/d 9 bulan
56	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
57	Laki-laki	> 40 tahun	SMU/Se derajat	PNS/TNI/Polisi	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
58	Laki-laki	> 40 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
59	Laki-laki	> 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
60	Laki-laki	36 - 40 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
61	Perempuan	> 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
62	Laki-laki	36 - 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
63	Laki-laki	20 -	SMU/Se	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 -	6 s/d 9



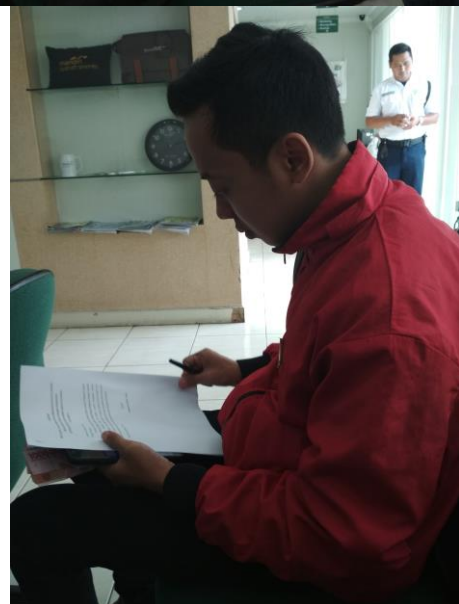
		25 tahun	derajat	iswa	Rp 3.000.000	bulan
64	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
65	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
66	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	6 s/d 9 bulan
67	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	9 s/d 12 bulan
68	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	> 12 bulan
69	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
70	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.500.000	6 s/d 9 bulan
71	Laki-laki	26 - 30 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
72	Laki-laki	36 - 40 tahun	SMU/Se derajat	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
73	Laki-laki	36 - 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
74	Laki-laki	20 - 25 tahun	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
75	Perempuan	> 40 tahun	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
76	Perempuan	36 - 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
77	Laki-laki	36 - 40 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
78	Laki-laki	26 - 30 tahun	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
79	Perempuan	20 -	S1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 -	> 12

		25 tahun		iswa	Rp 3.000.000	bulan
80	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
81	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
82	Laki-laki	31 - 35 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
83	Laki-laki	26 - 30 tahun	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
84	Perempuan	20 - 25 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
85	Perempuan	26 - 30 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
86	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
87	Laki-laki	31 - 35 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9 s/d 12 bulan
88	Laki-laki	26 - 30 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
89	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
90	Perempuan	26 - 30 tahun	S1	PNS/TNI/Polisi	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan
91	Laki-laki	31 - 35 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
92	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
93	Perempuan	31 - 35 tahun	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	> 12 bulan
94	Perempuan	26 - 30 tahun	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan

95	Laki-laki	26 - 30 tahun	SMU/Se derajat	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
96	Laki-laki	26 - 30 tahun	S1	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	> 12 bulan
97	Laki-laki	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahas iswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
98	Perempuan	26 - 30 tahun	Akadem i/Diplo ma	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
99	Perempuan	20 - 25 tahun	SMU/Se derajat	Pelajar/Mahas iswa	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	9 s/d 12 bulan
10 0	Perempuan	26 - 30 tahun	S1	Karyawan Swasta	Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	> 12 bulan

### LAMPIRAN 3

### DOKUMENTASI





**PT Bank Syariah Mandiri**  
Branch Office Kaliurang  
Jl. Kaliurang Km. 6,4 No B6-A  
Yogyakarta 55283  
Telp. (0274) 887041,887053  
Fax. (0274) 887047  
www.syariahmandiri.co.id

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No: 21/105-3/094

Assalamualaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Arif Triyono Supriyadi  
Jabatan : *Branch Operation & Service Manager*  
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri Branch Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

Nama : Muhammad Rifai Aulia  
NIM : 15820094  
Universitas : *UIN Sunan Kalijaga*  
Program studi : *Perbankan Syariah*

Telah selesai melakukan penelitian selama 6 hari mulai 6 Februari s.d. 14 Februari 2019 di Bank Syariah Mandiri Branch Kaliurang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamualaikum Wr. Wb

**PT BANK SYARIAH MANDIRI  
BRANCH OFFICE KALIURANG**

Arif Triyono Supriyadi  
*Branch Operation & Service Manager*

## Hasil wawancara Bapak Supriyanto

Bapak Supriyanto, Senin 1 April 2019, Pukul 09.32, Depan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Saya : "Assalamualaikum pak?"

Narasumber : "Waalaikumsalam mas"

Saya : Maaf mengganggu waktunya pak, saya dari uin sedang melakukan penelitian di BSM pada nasabah yang menggunakan *mobile banking*

Narasumber : ya

Saya : Apakah bapak menggunakan *mobile banking*?

Narasumber : iya mas

Saya : Dalam penelitian saya, variabel kemudahan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, menurut bapak mengapa kemudahan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Narasumber : Kalau menurut saya mas, *mobile banking* tidak memberikan semua transaksi yang ada, kan dalam *mobile banking* hanya ada transfer, cek saldo dan bayar tagihan listrik atau beli pulsa, jadi kalau menurut saya ya itu *mobile banking* tidak memberikan semua transaksi seperti transaksi yang ada di bank, dan juga menurut saya mas aplikasi *mobile banking* kan baru jadi nasabah masih bingung untuk menggunakannya apalagi untuk nasabah yang baru mengenal HP jadi butuh penyesuaian dulu mas

Saya : Terima kasih pak atas jawabannya sama waktunya, sekali lagi maaf mengganggu?

Narasumber : Ngak papa mas

## Hasil wawancara Bapak Gunawan

Bapak Gunawan, Senin 1 April 2019, Pukul 09.41, Depan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Saya : *Assalamualaikum* pak

Narasumber : *Walaikumsalam* mas

Saya : Maaf mengganggu waktunya pak, saya dari uin sedang melakukan penelitian pada nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*, apakah bapak menggunakan *mobile banking* bsm?

Narasumber : Iya mas, saya menggunakan *mobile banking*

Saya : Dalam penelitian saya pak, kemudahan bertransaksi menggunakan *mobile banking* itu tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, menurut bapak mengapa kemudahan dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Narasumber : *Mobile banking* ya, kalau menurut saya mas, yang paling utama itu kepercayaan mas, mungkin nasabah masih ragu menggunakan *mobile banking* misalnya transfer uang apalagi nasabah yang masih belum tau menggunakan *mobile banking*, nasabah pasti punya rasa cemas apakah uang saya sampai apa tidak

Saya : Ada yang lain lagi pak?

Narasumber : Mungkin itu sih mas

Saya : Makasih pak atas jawaban sama waktunya, maaf mengganggu

Narasumber : Iya, sama-sama

## Hasil wawancara Bapak Arif Triyono Supriyadi

Kamis, 14 Februari 2019, Pukul 15.23, Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Saya : Bagaimana perkembangan *mobile banking* di KCP kaliurang dari tahun ke tahun?

Narasumber : Dari tahun ke tahun ada kenaikan, dalam 2 tahun ini BSM sangat gencar mengembangkan *mobile banking* jadi pertumbuhannya sangat cepat, ibaratnya dari tahun ke tahun mengalami kenaikan 2 kali lipat jumlah penggunanya. Pada tahun 2018, jumlah pengguna ATM sebanyak 4.790 nasabah. Jumlah pengguna *internet banking* mengalami peningkatan sebesar 15% , pengguna *mobile banking* mengalami peningkatan sebesar 22%, dan jumlah pengguna *notification* sebesar 30% dari tahun 2017-2018

Saya : Dalam penggunaan *mobile banking* selama ini apakah ada keluhan atau hambatan dari nasabah yang menggunakan *mobile banking*?

Narasumber :Rata-rata keluhan dari nasabah berupa sistem *down*, terutama pada saat-saat jam malam, akhir bulan juga bisa karena banyak yang menggunakan

Saya : keamanan yang ada di *mobile banking* BSM itu seperti apa?

Narasumber : terdapat dua keamanan yang ada di *mobile banking* BSM yaitu yang pertama sandi pada saat mau masuk ke *mobile banking*, dan saat transaksi ada PIN tersendiri yang berbeda dari sandi masuk tadi.



## LAMPIRAN 4

### HASIL OLAHAN DATA SPSS 23

#### A. Hasil Profil Responden

##### 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	61	61.0	61.0	61.0
Valid Perempuan	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

##### 2. Karakteristik berdasarkan usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 Tahun	5	5.0	5.0	5.0
20-25 Tahun	43	43.0	43.0	48.0
26-30 Tahun	26	26.0	26.0	74.0
Valid 31-35 Tahun	9	9.0	9.0	83.0
36-40 Tahun	8	8.0	8.0	91.0
> 40 Tahun	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

##### 3. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTP/Sederajat	2	2.0	2.0	2.0
SMU/Sederajat	46	46.0	46.0	48.0
Valid Akademi/Diploma	10	10.0	10.0	58.0
S1	38	38.0	38.0	96.0

S2/S3	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	30	30.0	30.0	30.0
Karyawan Swasta	31	31.0	31.0	61.0
Valid PNS/TNI/Polisi	16	16.0	16.0	77.0
Wiraswasta	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5. Karakteristik berdasarkan pendapatan per bulan

Pendapatan/Bulan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp 1.500.000	16	16.0	16.0	16.0
Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000	49	49.0	49.0	65.0
Valid Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	27	27.0	27.0	92.0
> Rp 5.000.000	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

6. Karakteristik berdasarkan lama menjadi nasabah

Lama Menjadi Nasabah				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6 - 9 Bulan	13	13.0	13.0	13.0
Valid 9 - 12 Bulan	41	41.0	41.0	54.0
> 12 Bulan	46	46.0	46.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

B. Hasil uji validitas

1. Validitas kemudahan (X1)

		Correlations					
		KMD1	KMD2	KMD3	KMD4	KMD5	Kemudahan (X1)
KMD1	Pearson Correlation	1	.617**	.717**	.428**	.399**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KMD2	Pearson Correlation	.617**	1	.456**	.195	.264**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.052	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KMD3	Pearson Correlation	.717**	.456**	1	.418**	.321**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KMD4	Pearson Correlation	.428**	.195	.418**	1	.376**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.052	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KMD5	Pearson Correlation	.399**	.264**	.321**	.376**	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kemudahan (X1)	Pearson Correlation	.859**	.687**	.791**	.663**	.658**	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).

## 2. Kenyamanan (X2)

		Correlations					
		KNY1	KNY2	KNY3	KNY4	KNY5	Kenyamanan (X2)
KNY1	Pearson Correlation	1	.343**	.370**	.299**	.290**	.645**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KNY2	Pearson Correlation	.343**	1	.283**	.378**	.337**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KNY3	Pearson Correlation	.370**	.283**	1	.313**	.576**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KNY4	Pearson Correlation	.299**	.378**	.313**	1	.301**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KNY5	Pearson Correlation	.290**	.337**	.576**	.301**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kenyamanan (X2)	Pearson Correlation	.645**	.710**	.722**	.659**	.721**	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).

### 3. Kemampuan Akses (X3)

**Correlations**

		KEM1	KEM2	KEM3	KEM4	Kemampuan Akses (X3)
KEM1	Pearson Correlation	1	.563**	.166	.281**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.099	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
KEM2	Pearson Correlation	.563**	1	.255*	.246*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.014	.000
	N	100	100	100	100	100
KEM3	Pearson Correlation	.166	.255*	1	.433**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.099	.010		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KEM4	Pearson Correlation	.281**	.246*	.433**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.005	.014	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kemampuan Akses (X3)	Pearson Correlation	.683**	.705**	.712**	.701**	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).

#### 4. Keamanan (X4)

		Correlations					
		KEA1	KEA2	KEA3	KEA4	KEA5	Keamanan (X4)
KEA1	Pearson Correlation	1	.672**	.558**	.501**	.468**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEA2	Pearson Correlation	.672**	1	.558**	.710**	.435**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEA3	Pearson Correlation	.558**	.558**	1	.519**	.452**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEA4	Pearson Correlation	.501**	.710**	.519**	1	.482**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEA5	Pearson Correlation	.468**	.435**	.452**	.482**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keamanan (X4)	Pearson Correlation	.811**	.853**	.777**	.807**	.715**	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).

## 5. Kepuasan (Y)

		Correlations					
		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	Kepuasan (Y1)
KEP1	Pearson Correlation	1	.496**	.324**	.309**	.238*	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEP2	Pearson Correlation	.496**	1	.450**	.289**	.297**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEP3	Pearson Correlation	.324**	.450**	1	.237*	.395**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.018	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEP4	Pearson Correlation	.309**	.289**	.237*	1	.406**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.018		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEP5	Pearson Correlation	.238*	.297**	.395**	.406**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.017	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan (Y1)	Pearson Correlation	.691**	.726**	.700**	.649**	.680**	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).

### C. Hasil Uji Realiabilitas

#### 1. Kemudahan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5

2. Kenyamanan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	5

3. Kemampuan Akses (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	4

4. Kemananan (X4)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

5. Kepuasan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5



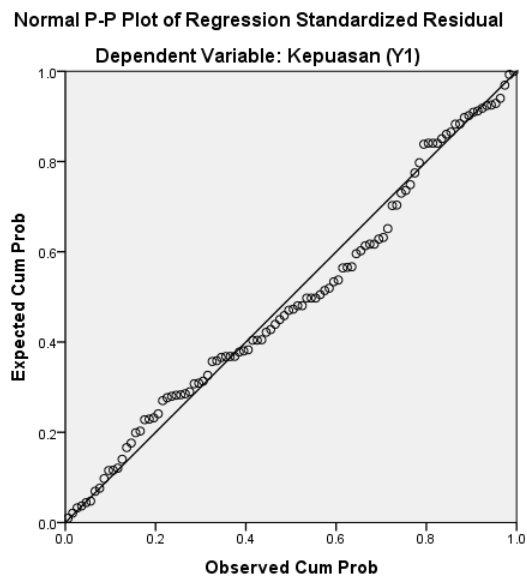
## D. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.22420674
	Absolute	.076
Most Extreme Differences	Positive	.076
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.756
Asymp. Sig. (2-tailed)		.617

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## 2. Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.952	1.401		3.535	.001	
	Kemudahan (X1)	-.121	.093	-.130	-1.309	.194	.530
	Kenyamanan (X2)	.247	.097	.266	2.537	.013	.479
	Kemampuan Akses (X3)	.296	.115	.248	2.576	.012	.565
	Keamanan (X4)	.328	.083	.406	3.974	.000	.503

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y1)

### 3. Heteroskedastisitas

**Correlations**

		Unstand ardized Residua l	Kemuda han (X1)	Kenyam anan (X2)	Kemam puan Akses (X3)	Keaman an (X4)
Spearma n's rho	Unstandardized Residual	1.000	-.015	-.030	-.032	.039
	Correlation Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.	.884	.763	.756	.698
	N	100	100	100	100	100
	Kemudahan (X1)	-.015	1.000	.673**	.423**	.536**
	Correlation Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.884	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
	Kenyamanan (X2)	-.030	.673**	1.000	.525**	.580**
	Correlation Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.763	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kemampuan Akses (X3)	-.032	.423**	.525**	1.000	.597**	
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.756	.000	.000	.	.000	
N	100	100	100	100	100	
Keamanan (X4)	.039	.536**	.580**	.597**	1.000	
Correlation Coefficient						
Sig. (2-tailed)	.698	.000	.000	.000	.	
N	100	100	100	100	100	

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

## E. Regresi Linier Berganda

### 1. Analisis regresi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.952	1.401		3.535	.001
1					
Kemudahan (X1)	-.121	.093	-.130	-1.309	.194
Kenyamanan (X2)	.247	.097	.266	2.537	.013
Kemampuan Akses (X3)	.296	.115	.248	2.576	.012
Keamanan (X4)	.328	.083	.406	3.974	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y1)

### 2. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	149.420	4	37.355	23.918	.000 <sup>b</sup>
Residual	148.370	95	1.562		
Total	297.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y1)

b. Predictors: (Constant), Keamanan (X4), Kemudahan (X1), Kemampuan Akses (X3), Kenyamanan (X2)

### 3. Koefisien Diterminasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.481	1.24971

a. Predictors: (Constant), Keamanan (X4), Kemudahan (X1), Kemampuan Akses (X3), Kenyamanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y1)

#### 4. Uji T

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	4.952	1.401		3.535	.001
1	Kemudahan (X1)	-.121	.093	-.130	-1.309	.194
	Kenyamanan (X2)	.247	.097	.266	2.537	.013
	Kemampuan Akses (X3)	.296	.115	.248	2.576	.012
	Keamanan (X4)	.328	.083	.406	3.974	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y1)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

(Curriculum vitae)

Nama : Muhammad Rifa'i Aulia  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 12 September 1996  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Tinggi/Berat badan : 160 cm/ 56 kg  
Alamat : Parit 8 Dusun Suka Mulya, Tanjab Barat, Jambi  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Telepon : 0852 1350 9219  
E-mail : rifaiaulia99@gmail.com



### Latar belakang Pendidikan

2003-2009 : SD Negeri 28 Bram Itam Kanan  
2009-2012 : MTsN Kuala Tungkal  
2012-2015 : SMA N 1 Kuala Tungkal  
2015-Sekarang : S1 Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### Pengalaman Organisasi

2013-2014 : Bendahara Pramukan SMA N 1 Kuala Tungkal  
2015-2017 : Bendahara Mess Pemda (Asrama Pelajar) Kuala Tungkal  
2016-2017 : Bendahara Matamedia.ri  
2017-2018 : Pengurus HMI Komisariat FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta