

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN
FITUR *MOBILE BANKING ACTION* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM TRANSAKSI
PERBANKAN SYARIAH (STUDI PADA BANK ACEH
SYARIAH CABANG SIMEULUE)**



Disusun Oleh:

**HUWAINA PUTRI
NIM. 200603109**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Huwaina Putri
NIM : 200603109
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 09 September 2024



Yang Menyatakan



(Huwaina Putri)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur Mobile Banking Action
Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah
(Studi pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue)**

Disusun Oleh:

Huwaina Putri
NIM: 200603109

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

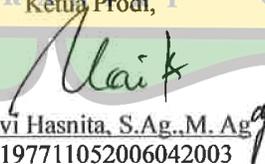
Pembimbing II



Riza Aulia, M.Sc.
NIP. 198801302018031001

جامعة الرانيري

Mengetahui,
A R - R A N I R Y
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur Mobile Banking Action Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah (Studi pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue)

Huwaina Putri

NIM: 200603109

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jumat, 23 Agustus 2024 M
18 Safar 1446 H
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Sekretaris

Riza Aulia, M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Penguji I

Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Penguji II

Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA
NIP. 199009052019032019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Halas Furdani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Huwaina Putri
NIM : 200603109
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : huwainaputri3@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKKU Skripsi
(*tulis jenis karya*)

ilmiah) yang berjudul (*tulis judul karya ilmiah yang lengkap*):

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada tanggal :

Mengetahui

Penulis

Huwaina Putri
NIM. 200603109

Pembimbing I

Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II

Riza Aulia, M.Sc
NIP.198801302018031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur Mobile Banking Action Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah (Studi pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S,Ag., M. Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonom dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Arifin, Ph. D. selaku dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Masyarakat Kabupaten Simeulue khususnya pada nasabah pengguna *Action Mobile Banking* Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda tersayang Sahrian dan Ibunda tercinta Nurlelawati, kepada kakek Moh. Afiah, kepada abang pertama saya Tasnim Al-Amin, kepada abang kedua Arrayannudin, kepada ponakan kesayangan saya Rahmadhani, dan kepada saudara-saudara terdekat

yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

8. Sahabat serta teman-teman terdekat, Ismah Pasaribu, Riski Walidaini Ulfa, Nazar Aulia Hidayah, Feby Calista Rasyada, Nurmalia, Riska Zahra, Zalika Kharisma, Cut Merah Manyang, Elsa Ria dkk., serta seluruh angkatan 2020 Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Dan terakhir, terima kasih untuk diri sendiri Huwaina Putri, terimakasih telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terimakasih sudah terus berusaha dan merayakan diri sendiri, terimakasih sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin *ur amazing, proud of you!!!*.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk kalian semua. Penulis mengucapkan ribuan terima kasih semoga segala do'a, bantuan, ilmu, dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik serta diberikan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih

baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi sumbangan pikiran bagi perkembangan akademik.

Banda Aceh, 20 Agustus 2024

Penulis,

Huwaina Putri



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah (ة) hidup
Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- b. Ta marbutah (ة) mati
Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/*
alMadīnatul Munawwarah

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Huwaina Putri
NIM : 200603109
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah (Studi pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue)
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph.,D
Pembimbing II : Riza Aulia, SE. I.,M.,Sc

Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* adalah faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur Mobile Banking Action Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Simeulue. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel penelitian yang digunakan adalah 100 responden melalui penyebaran kuesioner (*googleform*). Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Penggunaan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Penggunaan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah*

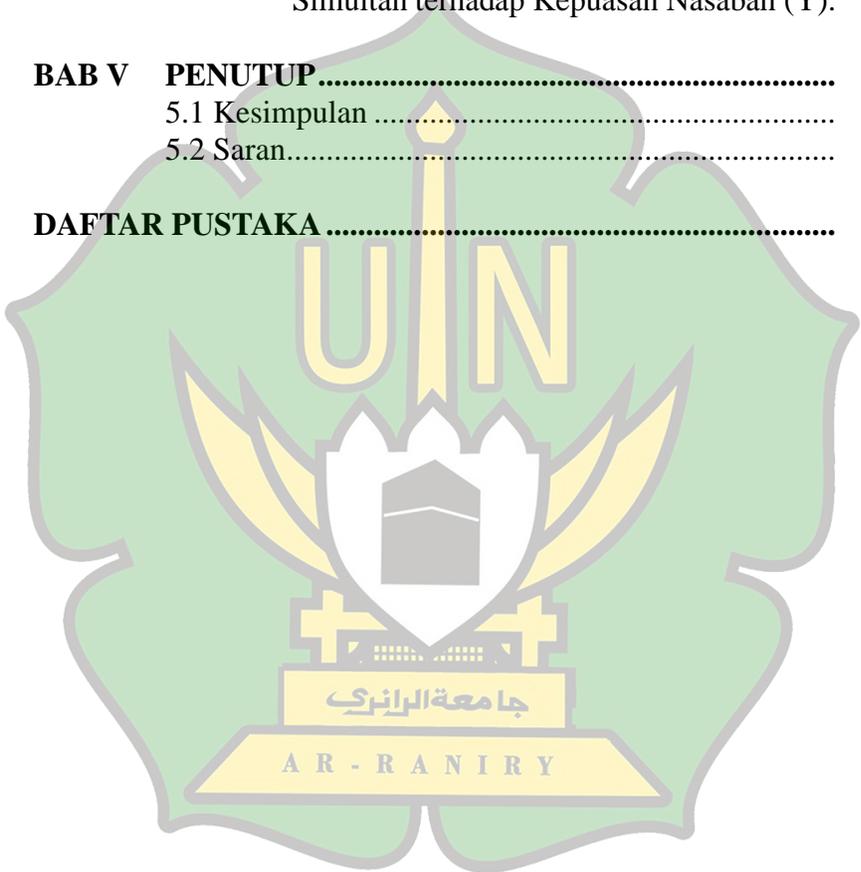
DAFTAR ISI

KATA JUDUL KEASLIAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG SKIPSI	iii
PENGESAHAN SIDANG HASIL	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Kepuasan Nasabah	14
2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah	14
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah....	15
2.1.3 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah .	16
2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah	17
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah....	19
2.1.6 Strategi Kepuasan Nasabah.....	19
2.2 Kualitas Layanan.....	21
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan	21
2.2.2 Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam ..	23
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan	24
2.3 <i>Mobile Banking</i>	24
2.3.1 Defifinisi <i>Mobile Banking</i>	24
2.3.2 Indikator Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	26

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking.....	27
2.3.4 Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking.....	28
2.3.5 Fitur Mobile Banking	29
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
2.5 Kerangka Berpikir.....	35
2.6 Pengembangan Hipotesis	37
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.....	37
2.6.2 Pengaruh <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.....	39
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan, <i>Mobile Banking</i> Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Skala Pengukuran.....	47
3.6 Definisi dan Operasional Variabel	48
3.6.1 Variabel Penelitian	48
3.6.2 Operasional Variabel	48
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7.1 Uji Validitas	50
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.8 Uji Asumsi Klasik	51

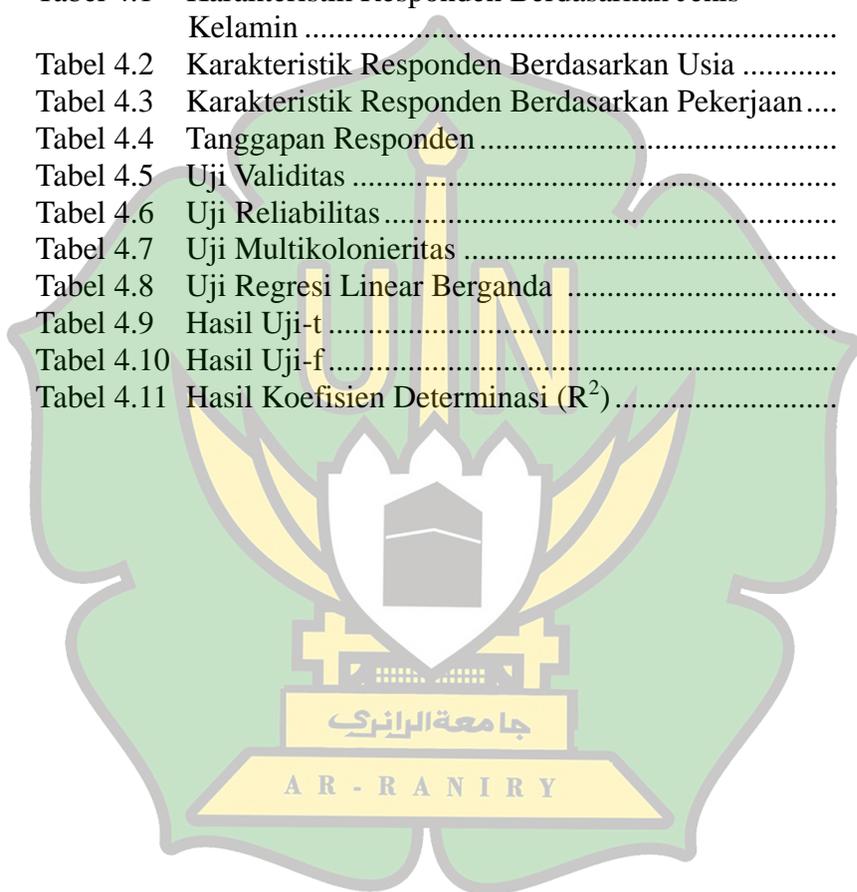
3.8.1 Uji Normalitas.....	51
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	52
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.10 Pengujian Hipotesis.....	53
3.10.1 Pengujian secara Parsial/Individual (Uji t- Statistik).....	53
3.10.2 Pengujian simultan/simultan (uji F-statistik).....	54
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Penelitian	56
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Aceh Syariah	56
4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. Bank Aceh Syariah	58
4.1.3 Produk dan Layanan Bank Aceh Syariah...	
4.2 Karakteristik Responden.....	60
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.2.4 Tanggapan Responden	63
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	64
4.3.1 Uji Validitas.....	64
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.4 Uji Asumsi Klasik	66
4.4.1 Uji Normalitas.....	66
4.4.2 Uji Multikolonieritas.....	68
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
4.6 Hasil Uji Hipotesis	71
4.6.1 Hasil Uji-t (parsial).....	71
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	72
4.6.3 Koefisien Determinanasi (R^2).....	73
4.7 Pembahasan.....	74

4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	74
4.7.2 Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	76
4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) dan Penggunaan Mobile Banking (X_2) secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).	78
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Skala Likert.....	47
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4	Tanggapan Responden	63
Tabel 4.5	Uji Validitas	65
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.7	Uji Multikolonieritas	68
Tabel 4.8	Uji Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.9	Hasil Uji-t	71
Tabel 4.10	Hasil Uji-f.....	72
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	74



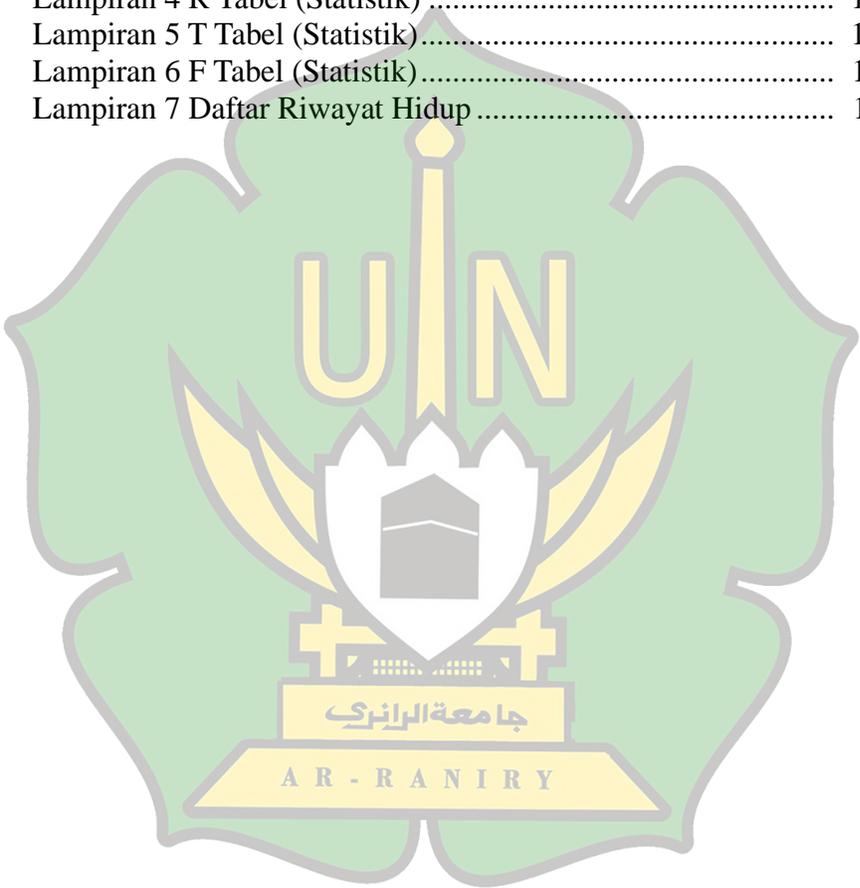
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Uji Normalitas	67
Gambar 4.2 Normal Probability Plot.....	67
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Responden	91
Lampiran 3 Hasil Seluruh Pengujian.....	101
Lampiran 4 R Tabel (Statistik)	108
Lampiran 5 T Tabel (Statistik).....	109
Lampiran 6 F Tabel (Statistik).....	110
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	111



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dalam era modern ini keberadaan bank menjadi kebutuhan bagi semua elemen masyarakat kota maupun yang berada di pedesaan. Keberadaan perbankan sangat dibutuhkan oleh semua elemen masyarakat terlebih lagi masyarakat pada saat ini dan sudah tidak sedikit masyarakat yang mengerti tentang teknologi, yang memposisikan bank sebagai kebutuhan yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Semakin marak dan gencarnya transaksi yang mengharuskan masyarakat menggunakan jasa perbankan, membuat perbankan harus tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat secara luas (Sholiha, 2018).

Menurut Pasal 21 UU No. 21 Tahun 2018 tentang Bank Syariah bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum Syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Industri perbankan menyediakan fasilitas layanan *mobile banking* untuk mencapai kepuasan nasabah. (Mauliddina, 2022).

Dalam Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menjelaskan bahwa perbankan syariah merupakan segala

sesuatu yang berkaitan dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaan, operasional, mekanisme serta proses yang terjadi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perbankan syariah merupakan perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berpedoman pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Ema dkk, 2023).

Bank pada umumnya menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk mendukung kebutuhan komunikasi bisnis dan nasabah, sehingga nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan (Triyanti et al., 2021).

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara hasil kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila hasil kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manajer harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi (Isra Hayati, 2019).

Fitur adalah sesuatu yang juga dapat dipertimbangkan seseorang jika menggunakan suatu produk. Fitur merupakan salah

satu dimensi dari suatu produk. Dimensi ini melibatkan fitur pelengkap, termasuk kelengkapan fitur tambahan. Selain fungsi utama, sebuah produk biasanya dilengkapi dengan fungsi tambahan lainnya, seperti fungsi utama ponsel sebagai alat komunikasi, serta kamera, game, peta, dan sebagainya (Rahmawati, 2021).

Seiring berjalannya waktu transaksi perbankan sekarang sudah mengalami banyak kemajuan dan kemudahan yakni dengan hadirnya aplikasi *Mobile Banking Action*. *Mobile Banking Action* adalah suatu kemajuan teknologi pada saat sekarang yang banyak digunakan dalam kalangan masyarakat baik dari remaja sampai yang tua, jadi *Mobile Banking Action* ini sangat bermanfaat bagi seluruh kalangan masyarakat bagi masyarakat yang melakukan pendanaan di Bank Aceh Syariah manapun itu dengan *Mobile Banking Action* ini masyarakat yang menggunakannya akan merasakan kemudahan dari manfaat *Mobile Banking Action* ini sendiri dapat dengan mudah melakukan transaksi melalui *Action Bank* yang ada dalam *Handphone*, pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran PDAM, dengan kemajuan *Mobile Banking Action* ini dapat dengan mudah melakukan pembayaran dan transaksi dengan mudah dari rumah, kantor maupun dimanapun itu berada.

Layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh Bank Islam adalah Penciptaan dua jenis teknik perbankan syariah inventif. Sebelumnya, secara khusus mengacu pada *SMS banking* dan

internet *banking*. Perangkat digunakan saat menggunakan layanan *mobile banking*. *Handphone* pintar seperti blackberry, apple, dan HP yang dimiliki Sistem operasi berbasis Android dan Windows. Seluler Industri perbankan sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi. Efisiensi dan produktivitas bagi masyarakat, khususnya baik di perkotaan maupun pedesaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan berbasis syariah. Nasabah dapat dengan mudah memanfaatkan internet untuk melakukan transaksi keuangan tanpa perlu secara fisik mengunjungi cabang bank syariah. (Tryanti, 2021).

Mobile Banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telpon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. (Maulana, 2018)

Kini dapat dikatakan bahwa hampir semua perbankan di Indonesia memiliki aplikasi *Mobile Banking* demi menyesuaikan diri dengan gaya hidup para nasabahnya, termasuk perbankan syariah seperti Bank Aceh Syariah. Data Otoritas Jasa Keuangan

(OJK) sampai dengan Agustus 2020 menunjukkan bahwa jumlah Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia mencapai 14 bank, ditambah dengan 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 162 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Semua bank berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya seperti Mobile Banking (Ariesta, 2021), salah satunya Bank Aceh. Pada tanggal 10 November 2020, Bank Aceh Syariah meluncurkan secara resmi aplikasi *Mobile Banking* yang diberi nama Action (Aceh Transaksi Online) di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Dengan adanya *Mobile Banking* ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan secara mudah, tidak dibatasi oleh waktu serta tempat dan juga layanan ini dapat diakses melalui smartphone berbasis sistem android maupun IOS. Aplikasi ini sudah di download pada Playstore sebanyak 12.137, Appstore 2.040, serta pengguna Action pada android sebanyak 5.901 pengguna, dan IOS sebanyak 1.388 pengguna. Total transaksi harian tertinggi mencapai Rp. 4.030.397.194 (Aceh, 2020).

Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Action ini berupa informasi saldo, transfer dana antar Bank Aceh, transfer antar bank secara real time, dan menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi. Dalam aplikasi ini juga terdapat fitur pembayaram seperti Universitas, Samsat Aceh, eSetor Pemkot Bank Aceh, termasuk juga pembayaran zakat dan infaq (Bakri, 2020).

Tindakan nasabah yang semakin banyak dalam menggunakan aplikasi mobile banking berasal dari sejauh mana mobile banking tersebut dapat memberikan nilai manfaat yang efektif serta efisien yang sesuai pada layanan transaksi perbankan. Sharma & Sharma, menjelaskan bahwa faktor pelayanan mobile banking yang dirasakan oleh nasabah seperti faktor kualitas yang perlu terus dikembangkan (Service Quality) demi kebutuhan nasabah dan untuk membuat hubungan semakin kuat terhadap minat untuk menggunakan mobile banking (Jonathan Patrik, 2022).

Dalam kaitannya dengan *Mobile Banking* ini, strategi dalam melakukan transaksi juga sangat diperlukan dalam melakukan transaksi apapun itu, karena dibalik kemudahan dalam melakukan transaksi juga dibutuhkan strategi seperti memperluas jaringan internet di setiap wilayahnya karena dalam melakukan transaksi apapun itu membutuhkan jaringan internet yang bagus. Ini juga berpengaruh terhadap lingkungan masyarakat pedesaan yang masih terbatas jaringan seluler, sehingga mereka sedikit sulit untuk melakukan transaksi karena kendala jaringan tersebut, jadi bagaimana usaha pemerintah jaringan seluler maupun internet ini bisa menyeluruh sampai kepedesaan terpencil. Selanjutnya strategi dalam menetapkan aplikasi *Action Mobile Banking* dimana strateginya yaitu dalam hp android maupun iphone harus bisa sama-sama mengakses tanpa keterbatasan apapun itu, tanpa keterbatasan besaran Ram HandPhone masyarakat.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan (2022) dinyatakan bahwa nasabah menginginkan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kualitas layanan mendorong nasabah menjalin ikatan dengan bank dan memungkinkan bank menjadi harapan atas kebutuhan nasabah dan secara tidak langsung, dengan adanya keberadaan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap bagaimana kualitas pelayanan dari segala aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan secara online, dan apakah nasabah puas atau tidaknya dengan setiap transaksi ataupun aktivitas yang dilakukan secara online.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking Action* adalah kepuasan nasabah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking Action*, karena faktor keamanan yang dapat mempengaruhi nasabah sehingga menggunakan *mobile banking Action*, faktor kepedulian terhadap etika ke nasabah, faktor privasi yang dimana menjadi etika yang perlu dijaga sehingga merasa aman, faktor keterbukaan sarana informasi yang mempermudah nasabah jika terjadi kesulitan, faktor kecepatan tanggapan terhadap nasabah dari pihak bank, faktor kualitas informasi yang dimana tidak berbelit belit dan *to the point* yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *Mobile Banking*, menggunakan *Mobile Banking* menghemat waktu para penggunaanya tanpa harus membuangbuang waktunya untuk antri di

kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *Mobile Banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya. Selain itu, *mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. (Maulana, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Budiarno, dkk (2022) dalam “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Arianty Akob, dkk (2022) dalam “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian oleh Ratnawati Margingsi (2020) yaitu “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)”. Hasil penelitian diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan variabel *reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency* dan *easy to use* terhadap Kepuasan Nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi.

Permasalahan yang terjadi pada tahun 2021 tentang *mobile banking action* adalah rendahnya kualitas layanan *mobile banking action* karena akses yang sering eror dan adanya penarikan biaya dari SMS ketika meminta kode aktivasi. Isu ini didapat dari salah satu nasabah Bank Aceh pengguna *action mobile banking* bernama Adit yang berada di Simeulue. Contoh kasus yang terjadi adalah ketika ingin melakukan transfer secara tiba-tiba aplikasi tidak mau berjalan dengan baik dan tidak bisa digunakan karena hanya muncul layar putih. Dan Adit juga mengeluhkan ketika keadaan mendesak susahnya proses ketika nasabah lupa password yang mengharuskan untuk mendatangi Bank Aceh terdekat.

Dalam penelitian ini peneliti sebelumnya melakukan wawancara kepada salah satu nasabah pengguna *Mobile Banking Action* pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue yang berinisial FS mengatakan bahwa kualitas pelayanan Mobile Banking masih

harus terus ditingkatkan lagi karena sering terjadi error saat menggunakan *Mobile Banking Action*, seperti pada saat mengakses aplikasi *mobile banking action* aplikasi tersebut hanya terdapat layar putih, tidak keluar menu atau fitur-fitur dari *mobile banking action* tersebut meskipun beberapa saat mencoba mengakses lagi masih dalam permasalahan yang sama dan nasabah lain juga mengatakan ada beberapa waktu lalu terjadi permasalahan yakni melakukan transaksi tapi transaksi tersebut gagal, pada saat pengecekan saldo, saldo terpotong atau berkurang. Namun dengan banyaknya permasalahan dari kualitas layanan *Mobile Banking Action* yang tidak sesuai dengan harapan dari nasabah, nasabah terus menggunakan *mobile banking action* karena nasabah merasa adanya *mobile banking action* dapat mempercepat transaksi dan mempermudah nasabah dengan hanya menggunakan ponsel genggam yang dimilikinya.

Berdasarkan penjelesan di atas, peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan penggunaan *mobile banking action* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Simeulue dalam menggunakan *Mobile Banking Action*.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue ?
2. Apakah Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam Transaksi Perbankan pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue?
3. Apakah Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* terhadap kepuasan nasabah bagi nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action* secara simultan

berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan teori dan pengetahuan tentang perilaku konsumen terutama tentang kualitas layanan, penggunaan fitur mobile banking action, dan kepuasan nasabah dalam transaksi perbankan syariah.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penggunaan mobile banking action dan kualitas layanan berbasis teknologi informasi yang bermanfaat dalam menerapkan tingkat kepuasan nasabah dalam transaksi perbankan syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini yang menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah yang diangkat, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian BAB ini adalah bagian yang menjelaskan teori dari penelitian dan hasil penelitian yang menjelaskan tentang Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, model-model dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan pengembangan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian BAB ini menerangkan tentang jenis dan Pendekatan Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, Metode Penelitian yang digunakan oleh peneliti, Sumber data, dan Metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan terkait hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait Kualitas Layanan dan Penggunaan *Action Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

BAB V PENUTUP

Bagian ini merupakan bagian dari akhir dalam penulisan skripsi yang menjelaskan secara singkat hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara sederhana serta memberikan saran mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan nasabah. (Isra, 2019)

Kepuasan pelanggan hasil keberhasilan pemasok produk memenuhi harapan pelanggan mempengaruhi perubahan sikap, pembelian berulang dan loyalitas pelanggan pelanggan yang puas cenderung loyal. Namun di sisi lain, perkembangan teknologi yang begitu pesat tidak dapat dipungkiri telah memunculkan pandangan negatif, yaitu berkembangnya kejahatan yang lebih kompleks yang disebut cybercrime, bahkan yang lebih parah lagi adalah penggunaan informasi yang canggih dan teknologi komputer oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, karena pencucian uang dan kejahatan lainnya yang menimbulkan kekhawatiran dan ketidakpercayaan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan elektronik tersebut. (Wahyuningsi & Jannah, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat, 2018)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau perasaan kecewa yang dirasakan seseorang dari ketika membandingkan kesannya terhadap kinerja produk (hasil) dan harapannya, dengan Katakanlah alternatifnya, kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi terhadap produk yang dipilih alternatif yang setidaknya memenuhi atau melampaui harapan (Kotler dan Keller, 2008: 177 dalam Octavia, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi yang dirasakan dari produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Jika kinerja produk tidak lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan puas dan sebaliknya jika kinerja produk lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan, kemungkinan besar pelanggan akan memberikan apresiasi negatif. untuk produk atau. pekerjaan. Kurniati Karim (2020)

2.1.2 Dimensi-Dimensi Kepuasan Nasabah

Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui: antara lain:

1. Dimensi Produk (termasuk perawatan produk, produk dasar, produk yang diharapkan ditambah produk dan produk potensial.
2. Layanan penjualan (termasuk kecepatan dan keakuratan proses transaksi, kecepatan dan akurasi produk diterima, kenyamanan mengakses jaringan perbankan,

kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, suasana layanan hangat dan ramah, proaktif untuk kebutuhan dan keinginan pelanggan).

3. Layanan purna jual dan keluhan (termasuk: pelanggan layanan, setelah departemen layanan jual jika timbul masalah untuk produk yang telah dibeli atau digunakan oleh pelanggan, masalah ditanggapi dengan pelayanan cepat dan simpatik, layanan proaktif atau pramutamu call center yang bertanggung jawab menyelesaikan berbagai keluhan disampaikan oleh pelanggan terkait dengan layanan perbankan).

2.1.3 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap harapan. Persepsi terhadap produk atau jasa sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam mencoba produk atau menerima layanan. Oleh karena itu jika produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh berkualitas baik maka ada kemungkinan pelanggan akan menghargai dan pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Isra Hayati (2019), Faktor penentu tingkat kepuasan ada diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan produk tersebut adalah menggunakan kualitas

2. Kualitas pelayanan khususnya pada bidang jasa. Pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau apapun yang mereka harapkan.
3. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan yakin bahwa orang lain akan terkejut jika ia menggunakan suatu produk dengan merek tertentu
4. Harga, suatu produk mempunyai kualitas yang sama akan memberikan harga yang relatif murah dan akan memberikan nilai yang lebih baik kepada pelanggan
5. Biaya dan kemudahan memperoleh produk atau jasa. pelanggan tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa yang dapat memuaskannya. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas dengan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan.

2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono dalam Dwinurpitasari (2019), ada beberapa indikator kepuasan nasabah. Adapun indikator kepuasan nasabah adalah:

1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan menanyakan nasabah secara langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau layanan

tertentu. Biasanya, proses pengukuran memiliki dua bagian. Pertama, mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan perusahaan terkait. Kedua, evaluasi dan bandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah produk atau jasa kompetitor jasa secara keseluruhan.

2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja sebenarnya dari produk perusahaan.

3. Minat Pembelian Ulang (*repurchase intent*)

Kepuasan nasabah diukur secara perilaku dengan menanyakan apakah nasabah akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan untuk Merekomendasikan (*willingnes to recommend*)

Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan suatu produk kepada teman atau keluarga menjadi metrik utama untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

5. Ketidakpuasan Pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Beberapa aspek yang umum dipelajari untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan antara lain: keluhan, pengembalian atau pengembalian produk, biaya garansi, penarikan kembali, berita negatif dari mulut ke mulut dan kesalahan.

2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam Agus Wahyu Irawan (2020), mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat cara, yaitu:

1) Sistem pengaduan dan saran

Artinya mengukur berapa banyak pengaduan atau aduan yang dilakukan anggota dalam suatu periode, semakin banyak aduan yang disampaikan berarti kurang baik dan sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem pengaduan dan saran, dimana pelanggan mengisi formulir pengaduan dan memasukkannya pada kotak saran yang telah disediakan. Pengurus melalui pegawai atau atasan juga dapat mencatat setiap pengaduan yang disampaikan anggota dalam jangka waktu tertentu.

2) Anggota Penyamaran

Konsumen yang menyamar adalah karyawan atau anggota perusahaan yang ditugaskan melakukan penyamaran untuk mendapatkan informasi tentang perusahaan pesaing. Dalam hal ini pihak manajemen dapat mengirimkan pegawai atau melalui orang lain berpura-pura menjadi anggota untuk melihat secara langsung pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sehingga terlihat jelas bagaimana pegawai melayani anggota yang sebenarnya. Penyamaran ini untuk benar-benar melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaiknya dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda-beda.

3) Survei kepuasan anggota

Survei kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota dalam suatu periode. Dalam hal ini pihak manajemen secara berkala perlu melakukan survei terhadap anggota baik melalui wawancara maupun kuisioner mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan yang mana anggota melakukan transaksi selama ini. Dengan survei ini akan diketahui tingkat kepuasan anggota, dimana letak kelemahan atau kekurangannya.

4) Analisa Masa Lalu Anggota

Artinya cara ini dapat dilakukan dengan melihat catatan anggota yang pernah menjadi pelanggan namun sekarang sudah tidak ada lagi. Cara ini sangat berguna untuk mengetahui alasan mengapa mereka tidak lagi menjadi anggota kita. Analisis terhadap mantan anggota merupakan upaya yang sangat penting untuk mengetahui alasan mereka tidak pernah datang membeli produk kita lagi agar hal serupa tidak terjadi pada anggota lainnya.

3.1.6 Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Nurdin, dkk 2020. Terdapat enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Strategi Relationship Marketing, menciptakan hubungan jangka panjang untuk menciptakan loyalitas pelanggan melalui kemitraan.
2. Strategi Pelayanan Pelanggan Unggul, menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan yang ditawarkan pesaing.
3. Strategi Jaminan Luar Biasa, memberikan jaminan khusus untuk mengatasi kerugian nasabah.
4. Strategi Penyerahan Keluhan Pelanggan, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan dan loyalitas.
5. Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan, yaitu memperbaiki setiap dimensi kualitas pelayanan secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
6. Strategi Pengembangan Fungsi Kualitas, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.

2.2 Kualitas Layanan

2.2.1 Definisi Kualitas Layanan

Menurut Wiwik Sulistiyowati (2018) dalam Mukhtasar dkk (2023) Kualitas adalah kunci keberlangsungan kehidupan penyedia jasa di tengah semakin kompetitifnya dunia penyedia jasa kompetitif. Bagi penyedia layanan, kualitas adalah hal yang penting

mencapai kepuasan pelanggan, yang patut dilakukan perbaikan dan penyempurnaan terus menerus melalui inovasi yang berkelanjutan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017) Pengertian kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan keakuratan pengiriman untuk memenuhi harapan pelanggan. Definisi lain Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkatnya Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan Dalam definisi ini kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan dalam pembelian dan penjualan suatu barang atau jasa. Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dilakukan melalui interaksi langsung antara manusia atau mesin fisik dan menjamin kepuasan pelanggan (Suhartanto, 2017).

Hermawan (2018) menyimpulkan kualitas layanan merupakan serangkaian bentuk produksi atau jasa khas yang dapat memberikan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, Perusahaan memberikan layanan yang memerlukan interaksi langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor yang terkait dengan perilaku karyawan seperti sikap dan keterampilan komunikasi Informasi adalah hal terpenting

yang membuat perbedaan dalam seberapa baik kita melayani (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Jadi kualitas layanan merupakan segala bentuk sikap atau penilaian nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam memenuhi harapan konsumen untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhannya.

2.2.2 Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam merupakan suatu bentuk penilaian persepsi konsumen terhadap pemberian pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan pelayanan berdasarkan setiap aktivitasnya sesuai dengan nilai dan prinsip etika, sesuai dengan kesesuaian yang dijelaskan dalam hukum Islam.

Islam mengajarkan bahwa ingin mendatangkan hasil usaha yang baik, baik berupa barang atau jasa/jasa harus memberikan kualitas itu, tidak memberikan kualitas yang buruk atau buruk kepada orang lain.

Adiwarman Karmin menjelaskan baik buruknya perilaku dalam kegiatan usaha seorang wirausaha menentukan berhasil tidaknya usaha yang dijalani. Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran 159.

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingnya. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun

bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membuat tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

2.2.3 Indikator Kualitas Layanan

Supriani,dkk (2021), menyebutkan indikator kualitas layanan *mobile banking* syariah yaitu sebagai berikut :

1. Indikator Kenyamanan
2. Indikator Keamanan
3. Indikator Kemudahan penggunaan
4. Desain aplikasi
5. Sistem aplikasi

2.3 Penggunaan Fitur *Mobile Banking Action*

2.3.1 Defifinisi *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan yang disediakan oleh bank di era modern yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang tersedia di mobile banking meliputi pembayaran, transfer, riwayat, dan lainnya. Menggunakan Layanan Mobile Banking di Ponsel Mobile membantu nasabah melakukan lebih banyak aktivitas perbankan dibandingkan dengan mudah tanpa batasan ruang dan waktu. Perbankan seluler akan tersedia mereka akan membawa kenyamanan dan manfaat bagi pengguna. Nasabah akan dapat mengakses bank tanpa harus mengunjungi bank secara fisik (Kurniawati, et.al, 2017).

Menurut Hadi dan Novi (2015), mobile banking merupakan salah satu dari layanan yang disediakan oleh praktik teknologi informasi bank. Layanan Ini merupakan peluang bagi bank untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah. Mobile Banking atau biasa dikenal dengan m-banking merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank kepada yang memberikan kontribusi kelancaran dan kemudahan operasional perbankan, memberikan efisiensi dan efektifitas kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi M-Banking tidak akan bekerja jika tidak didukung oleh ponsel dan Internet. Sedangkan Barnes dan Corbitt (2003) berpendapat bahwa mobile banking adalah saluran di mana nasabah berinteraksi dengan bank melalui perangkat seluler, seperti telepon seluler atau asisten digital pribadi (PDA).

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui telepon seluler, seperti halnya SMS banking, namun dengan tingkat kerumitan yang lebih tinggi. Bank bekerjasama dengan operator seluler, sehingga kartu SIM (mobile smart card) GSM (global for mobile communications) dipasang program khusus yang memungkinkan dilakukannya transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah dengan layanan mobile banking dibandingkan dengan layanan SMS banking. beberapa jenis transaksi antara lain (Otoritas Jasa Keuangan, 2016:41) transfer uang, informasi saldo, transfer rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi) pembelian (isi ulang pulsa).

Untuk menggunakan layanan mobile banking, nasabah harus mendaftar terlebih dahulu ke bank, nasabah dapat menikmati layanan mobile banking dengan mengakses menu yang tersedia di aplikasi pengaturan seluler. Apabila Nasabah menggunakan mobile Banking melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, maka Nasabah harus Mengunduh dan menginstal aplikasi terlebih dahulu di ponsel. Saat membuka aplikasi, Nasabah memerlukan: Memasukkan nama pengguna dan password login, maka pelanggan dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan meminta untuk memasukkan OTP pada saat melakukan transaksi.

Action Mobile Banking merupakan salah satu produk layanan dari Bank Aceh yang memungkinkan Nasabah Bank melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Layanan Mobile Banking dapat digunakan dengan mengakses fitur-fitur yang tersedia didalam aplikasi yang dapat diunduh dan di install oleh Nasabah.

2.3.2 Indikator Penggunaan Mobile Banking

Menurut Mutianah, dkk, dalam Johandri Iqbal, dkk (2021) indikator penggunaan mobile banking adalah sebagai berikut:

1. Pemakaian nyata, yaitu dapat digunakan untuk pemakaian nyata.
2. Diakses dalam frekuensi tertentu, mobile banking dapat diakses dalam frekuensi penggunaan tertentu.
3. Pengguna merasa puas, yakni kinerja pengguna merasa puas terhadap penggunaan layanan tersebut.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking

Mobile banking menawarkan tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dibandingkan SMS banking, sehingga proses nasabah lebih mudah. Dalam booklet OJK kita akan menemukan: Beberapa fitur mobile banking yang ditawarkan bank antara lain layanan informasi (saldo, transfer, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang/ATM terdekat), layanan transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa dan tiket) Dan masih banyak fitur lainnya.

Rahmawati, (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking yaitu :

1. Persepsi kemudahan menjadi variabel utama dalam menggunakan teknologi informasi (mobile banking). Persepsi Kemudahan, menjadi salah satu faktornya penting bagi pengguna untuk melakukan transaksi menggunakan internet banking fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun
2. Kenyamanan penting bagi pelanggan saat menggunakannya layanan transaksi mobile banking karena dapat memudahkan akses mobile perbankan membuat pengguna merasa nyaman dalam bertransaksi.
3. Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap suatu obyek. Memercayai Yang dimaksud disini adalah

kepercayaan nasabah terhadap penyelenggara transaksi perbankan elektronik, serta kepercayaan terhadap mekanisme operasional transaksi yang dilakukan. Kepercayaan, merupakan hal yang harus diperhatikan dalam mengambil keputusan apakah akan menggunakan layanan mobile banking mengingat kode transaksi yang diinginkan untuk melakukan.

2.3.4 Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Menurut Safira (2021), mobile Banking memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut:

Kelebihan Mobile Banking :

1. Semua operasional perbankan dapat dilakukan secara online, Artinya nasabah tidak perlu mengunjungi kantor bank untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran dan transaksi lainnya
2. Mobile banking menawarkan berbagai fasilitas untuk penggunaannya, mulai dari transaksi dan otorisasi
3. Keamanan mobile banking terjamin karena menggunakan perlindungan firewall lapisan yang mencegah peretasan
4. Pelanggan dapat mengakses layanan Internet 24 jam
5. Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu menuju ke banking hall, maksud dari banking hall adalah tempat yang disediakan oleh bank dimana semua pelayanan atau transaksi perbankan dilakukan di lobi bank,

di Lobi Bank memiliki layanan pelanggan, teller dan keamanan bertanggung jawab atas dukungan pelanggan yang secara langsung mendukung pelanggan.

Kekurangan mobile Banking :

1. Aktivitas perdagangan sangat bergantung pada internet, jika jaringan pelanggan terganggu, pelanggan tidak dapat mengakses untuk melakukan transaksi
2. Dengan adanya kemudahan transaksi yang ditawarkan kepada nasabah, maka nasabah kurang terkendali (lebih boros)
3. Sistem keamanan dijamin aman namun selalu ada pihak yang bertanggung jawab melakukan peretasan seperti pencurian data pribadi nasabah bahkan bisa berujung pada pencurian akun rekening milik nasabah.

2.3.5 Fitur Mobile Banking

Fitur adalah karakteristik yang melengkapi fungsionalitas dasar suatu produk. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pengertian fungsi yang berkaitan dengan suatu perangkat seperti TV, telepon genggam, dan lain-lain. Fitur menjadi alasan konsumen memilih suatu produk, fitur juga menjadi alat utama perusahaan untuk membedakan produknya dengan produk pesaing. Pada Mobile Banking, fitur ini membantu memenuhi segala kebutuhan transaksi nasabah, berbagai fitur dasar yang dapat digunakan nasabah melalui mobile banking yang dapat

memudahkan transaksi nasabah. Fitur yang sering digunakan nasabah dalam mobile banking antara lain:

1. Fitur informasi saldo dan transfer
2. Fitur transfer antar rekening dan antar bank
3. Fitur pembayaran pajak, biaya asuransi, tagihan listrik, PDAM, paket Internet, dan lain-lain.
4. Fitur pembelian dan *top-up e-wallet* dan fitur unggulan seperti OVO, Shopeepay, Gopay dan lebih banyak lagi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Namun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penelitian relevan yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rezki Arianty Akob (2022) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank BUMN di Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah, sedangkan perbedaannya penelitian ini subjek yang digunakan adalah nasabah Bank BUMN

di Makassar sedangkan penelitian ini subjek yang digunakan adalah nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Ratnawaty Marginingsih (2020) tentang “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). Bentuk metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 100 responden disurvei secara online menggunakan convenience sampling method. Persamaan dalam penelitian adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan nya jumlah responden dari penelitian ini tidak diketahui dan responden yang diteliti berbeda dalam penelitian ini responden di Kota Depok sedangkan dalam penelitian ini responden yang diteliti adalah Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simuelue).

Amalia Putri, dkk (2022) tentang, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”. tujuan dalam penelentian ini yaitu menguji dan menganalisis pengaruh keempat faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan pada BSI KCP Sumenep. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan dari penelitian ini adalah sampel penelitian pada penelitian ini adalah

nasabah Bank Syariah Indonesia sebanyak 100 responden sedangkan yang penelitian peneliti ini sampel penelitian yang diambil adalah dari nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue dan jumlah sampel nasabah yang belum diketahui jumlah datanya.

Bidiarno, dkk (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pengambilan sampel yaitu konsumen yang berbelanja di indomaret poin colombo Yogyakarta sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah nasabah yang menggunakan action mobile banking pada Bank Aceh Cabang Simeulue.

Nurul Hidayah dkk, (2022), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produksi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking”. Tujuan dari penelitian ini adalah menegetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pengguna kualitas layanan mobile banking bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert kepada responden

nasabah pengguna BSI Mobile Banking sama d dengan penelitian yang diakan diteliti perbedaan nya responden nasabah pengguna Aktion Mobile Banking Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Motode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ratnawaty Marginingsih (2020), Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (studi pada pengguna BRI Mobile di Kota Depok)	Motode Penelitian : Kuantitatif	Hasil penelitian diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan variabel reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency dan easy to use terhadap Kepuasan Nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi.
2	Rezki Arianty Akob, Zulfikry Sukarno (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank BUMN di Makassar.	Metode Penelitian: Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

Tabel 2.1 – Lanjutan

3	Amalia Putri, dkk (2022), Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)	Metode Penelitian: Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan m-banking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.
4	Budiarno, dkk (2022), Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.	Metode Penelitian: Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
5	Nurul Hidayah Dkk (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking	Metode Penelitian: Kuantitatif	Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah akan merasa semakin puas. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka nasabah akan merasa ekspektasinya tidak terpenuhi dan tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Fitur Produk yang tersedia pada BSI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk

Tabel 2.1 – Lanjutan

			berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking.
--	--	--	---

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019), kerangka berfikir merupakan model konseptual cara kerja suatu teori yang dikaitkan dengan berbagai aspek yang diidentifikasi. Kerangka penelitiannya adalah dasar penelitian disusun dari fakta, observasi dan tinjauan pustaka. Kerangka ini mencakup teori atau postulat dan konsep yang mendasari penelitian. Kerangka ini menjelaskan hubungan dan korelasi antar variabel. Kerangka mental dapat disajikan dalam bentuk diagram yang menunjukkan proses berpikir peneliti dan hubungan antar variabel yang ditelitinya.

Kerangka berfikir ini dapat disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan proses berfikir peneliti serta hubungan antar variabel yang diteliti, sering disebut dengan model penelitian atau model. Faktor-faktor yang harus diperhatikan peneliti ketika mengembangkan kerangka sebagai berikut:

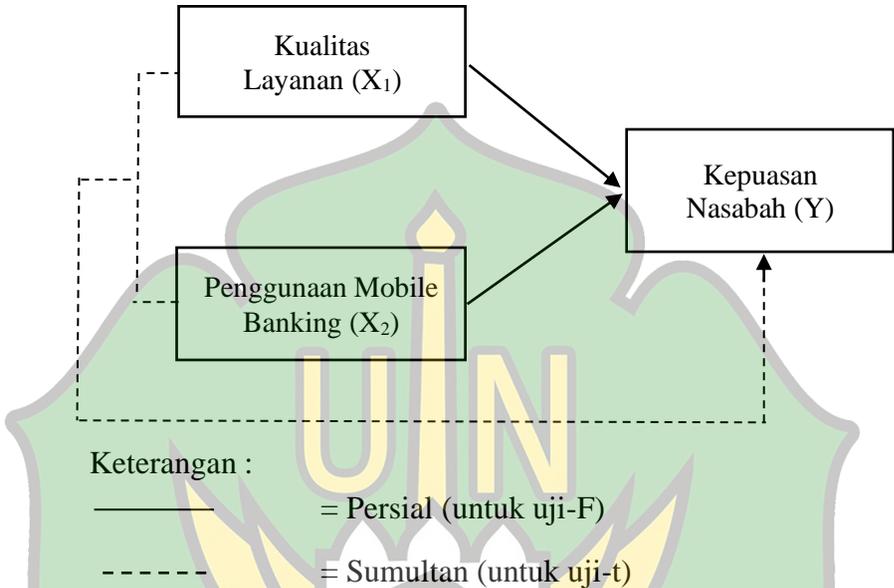
1. Variabel penelitian harus diidentifikasi dan diberi nama dengan jelas.
2. Deskripsi kerangka berfikir harus menunjukkan bagaimana dua atau lebih variabel berperilaku dalam hubungannya satu sama lain. Hal ini harus dilakukan untuk hubungan yang

signifikan dan secara teoritis merupakan bagian dari variabel penelitian.

3. Berdasarkan temuan yang diperoleh, apakah karakteristik atau sifat dan arah hubungan dapat diteorikan berdasarkan Penelitian sebelumnya akan menjadi dasar untuk menggambarkan kerangka pemikiran tentang apakah hubungan ini positif atau negatif.
4. Perlu dikemukakan dengan jelas mengapa peneliti mengharapkan adanya hubungan antara variabel dan hanya itu. Argumen ini dapat digambarkan melalui hasil penelitian sebelumnya.
5. Kerangka berpikir hendaknya diuraikan dalam bentuk diagram skematis agar pembaca dapat melihat dengan jelas hubungan antar variabel.

Berdasarkan kajian teori tersebut peneliti meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan *Mobile Banking Aktion* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah di Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue, kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Mobile Banking (X2 dan Kepuasan Nasabah (Y). Pada penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terkait rumusan masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2013:51). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan adalah didasarkan pada teori yang relevan dan belum berdasarkan realitas empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dari penelitian ini adalah :

2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Arianty Akob dan Zulfikry Sukarno (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh

Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara), yaitu Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, dan Bank Mandiri di Makassar, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah, dkk (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pengguna kualitas layanan mobile banking bagi nasabah yang menggunakan mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah akan merasa semakin puas. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka nasabah akan merasa ekspektasinya tidak terpenuhi dan tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI

Mobile Banking. Fitur Produk yang tersedia pada BSI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking.

H₁ : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

2.6.2 Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Menyediakan layanan mobile banking memungkinkan nasabah dengan mudah melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank masing-masing. Jenis layanan yang tersedia di mobile Banking antara lain transfer uang antar bank, informasi saldo, mutasi, pembayaran beberapa tagihan, asuransi, listrik, air, tagihan telepon, dll.

Bank dengan menyediakan layanan mobile banking bertujuan untuk memuaskan nasabah. Kepuasan merupakan respon emosional pelanggan ketika menikmati pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk mulai menggunakan kembali produk atau jasa yang diberikan. Sebaliknya jika pelanggan kecewa terhadap produk atau jasa yang diberikan maka mereka akan enggan menggunakan produk atau jasa tersebut. layanan disediakan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor situasional. Pelanggan akan dianggap puas jika hasil

evaluasi penggunaan produk atau jasa yang digunakan dinilai berkualitas. Sebaliknya, jika pelanggan berpendapat bahwa produk atau jasa yang digunakan dianggap tidak sesuai, maka ia akan dianggap tidak puas. (Alex Hernandez, dkk 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Ratnawaty Marginingsih (2020) dengan judul “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)”. Hasil penelitian diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan variabel *reliability and responsiveness*, *assurance and security*, *convenience in banking*, *mobile banking efficiency* dan *easy to use* terhadap Kepuasan Nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi.

H₂: Mobile Banking berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan, Mobile Banking Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia Putri, dkk (2022) yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan,

fitur dan keamanan m-banking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

M-banking merupakan layanan inovatif di bidang perbankan, memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mempermudah transaksinya. Saat ini sebagian besar bank konvensional dan syariah memiliki layanan mobile banking. M-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui telepon genggam atau smartphone. Layanan M-banking dapat digunakan melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah perbankan.

M-banking tidak hanya memudahkan transaksi nasabah tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi layanan perbankan. Pertumbuhan industri perbankan didukung oleh perkembangan teknologi, media sosial dan model Community Living yang memberikan manfaat bagi industri perbankan, antara lain menghasilkan pendapatan dari pendapatan berbasis komisi, mengurangi biaya transaksi, mengembangkan bisnis dan pertumbuhan kepercayaan pelanggan loyalitas. Menggunakan mobile banking juga menghadirkan kenyamanan dan kemudahan transaksi gratis, waktu dan lokasi tidak terbatas. Khusus untuk layanan perbankan online, nasabah dapat menggunakan layanan kapan saja, dimana saja dan dari perangkat apa saja. (Amalia dan Hastriana, 2022).

H₃ : Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif. Metode penelitian menurut Sugiyono (2019:2) adalah metode ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2019:16-17) Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk penelitian pada populasi tertentu atau sampel, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, sifat kuantitatif/artistik analisis data, untuk keperluan pengujian Hipotesis yang dirumuskan. Menurut Sugiyono (2019:8-9), data dibagi menjadi dua, yang merupakan data primer dan data sekunder. Data yang datang langsung dari lapangan sering disebut data primer dan data dokumentasi disebut data sekunder.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi merupakan wilayah generalisasi yang secara umum meliputi objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue yang menggunakan *Mobile Banking Action* yang jumlahnya tidak ketahui karena dari pihak bank tidak mempublikasikan jumlah data

nasabah dikarenakan mungkin ini adalah rahasia dari pihak bank, sehingga peneliti tidak mengetahui jumlah pasti data nasabah yang menggunakan *mobile banking action* di Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi orang diantaranya termasuk dalam kelompok populasi tersebut. Sampel sebanyak ini diperoleh karena penelitian ini tidak dapat diteliti oleh seluruh anggota populasi konsumen.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah :

1. Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue
2. Nasabah yang menggunakan *Mobile Banking Aktion*
3. Nasabah yang menggunakan smartphone yang dapat terhubung ke internet.

Pada penelitian ini karena jumlah populasi yang tidak teridentifikasi jumlah tepatnya, maka penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (Levy & Lemeshow, 2013). Alasan penggunaan rumus Lemeshow (2009) oleh peneliti karena populasi yang ditentukan terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah. Menurut Riyanto dan Hermawan (2020;13-14) perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti.

Dalam menghitung jumlah populasi yang menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Nilai standar 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat Kesalahan

Dari Rumusan tersebut maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan Tingkat kesalahan 10%.

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

$$n = \frac{3,8416,0,5,0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang didapatkan untuk memudahkan penelitian digenapkan menjadi 97 responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer, Menurut Husein Umar, data primer adalah data yang diambil langsung dari sumber pertama (sumber tanpa

perantara), dari perorangan atau kelompok dan diperoleh dari wawancara atau kuesioner yang diberikan oleh responden.

Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Aktion* Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan objek penelitian, peneliti melakukan kegiatan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner atau angket adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir yang berisi pertanyaan yang dapat dikirimkan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk menerima tanggapan atau jawaban tersebut akan dianalisis oleh pihak-pihak dengan tujuan tertentu melalui kuesioner, pihak tersebut dapat mempelajari komentar-komentar yang diberikan responden, dan mencoba mengukur apa yang ditemukan dalam proses pengisian kuesioner, selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana atau batasan sentimen yang disampaikan dalam suatu pertanyaan kuesioner. (Wijaya, 2016).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah menggunakan Google Form. Kuesioner yang digunakan peneliti merupakan kuesioner tertutup yang sudah menyediakan pertanyaan-pertanyaan serta pilihan jawaban sehingga responden hanya memilih jawaban atas pertanyaan yang diberikan peneliti di Google Form.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan peneliti merupakan skala likert, metode skala likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan skala yang dikembangkan oleh Likert pada tahun 1932. Skala Likert mempunyai empat item atau lebih, pertanyaan-pertanyaan digabungkan sehingga membentuk skor atau nilai yang mewakili karakteristik pribadi, misalnya pengetahuan, sikap, dan perilaku. Skala likert juga bisa digunakan dianggap sebagai skala psikometri yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian. Skala Likert dapat disajikan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala	Kategori
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Kurang Setuju
4	Tidak Setuju

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert dengan interval 1-4, dikarenakan agar tidak ada variasi diantara jawaban-jawaban yang disediakan selain itu responden dapat memilih salah salah jawaban yang tepat atau yang cenderung mengarah kepada jawaban yang pro atau kontra dengan pernyataan yang benar.

3.6 Definisi dan Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk mengacu pada hal-hal yang diidentifikasi oleh peneliti untuk diteliti sehingga dikumpulkan informasi tentangnya kemudian dihilangkan untuk disimpulkan (Sugiyono, 2016).

1. Variabel bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel lain atau variabel yang mempengaruhi suatu variabel terikat (Ismayani, 2020). Dalam penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari Kualitas Layanan (X1) dan Mobile Banking (X2).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Ismayani (2020:21), variabel terikat meliputi variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Oleh karena itu, variabel terikat berhubungan atau bergantung pada variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y).

3.6.2 Operasional Variabel

Variabel Operasional adalah suatu atribut, ciri, atau nilai suatu objek atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu yang telah diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Identifikasi variabel penelitian perlu dikembangkan untuk menghindari kesalahan pada saat pengumpulan data. Oleh karena itu, lebih detailnya

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini ditunjukkan secara jelas pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
1	Kualitas Layanan (X ₁)	Menurut Kotler (2000, hlm.438) Kualitas layanan (Service Quality) merupakan perbandingan dengan kualitas yang diterima pelanggan (perceived quality), yaitu setelah pelanggan menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (expected quality). (Siswadi , Muharam , & Hannan , Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, 2018)	1. Kenyamanan 2. Keamanan 3. Kemudahan Penggunaan 4. Desain Aplikasi 5. Sistem Aplikasi Supriani, dkk (2021)	1-4	Interval
2	Penggunaan Mobile Banking (X ₂)	Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi menunjang aktivitas nasabah khususnya transaksi perbankan, tidak perlu hadir secara fisik (<i>on the spot</i>) selain untuk tarik tunai. Keunggulan mobile banking	1. Pemakaian nyata, yaitu dapat digunakan untuk pemakaian nyata. 2. Frekuensi penggunaan, mobile banking dapat diakses dalam frekuensi penggunaan tertentu. 3. Kepuasan Pengguna puas,	1-4	Interval

Tabel 3.2 – Lanjutan

		adalah nasabah dapat melakukan aktivitas transaksi dimana saja dan kapan saja. (Amatun dan Kartika, 2020).	yakni kinerja pengguna merasa puas terhadap penggunaan layanan tersebut. Mutianah, dkk dalam Johandri Iqbal (2021)		
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan kondisi terpenuhi ketika nasabah merasa puas dengan harapannya terhadap produk yang diberikan. Faktanya, kepuasan nasabah bervariasi secara langsung dengan sikap evaluatif nasabah berdasarkan banyak aspek, nilai ini dapat diberikan oleh produk, layanan atau sistem yang digunakan nasabah. (Hidayah, Andriyati, Rismayani, & Victoria, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Nasabah keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) 2. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of exspection</i>) 3. Minat pembelian ulang (<i>repurchase intens</i>) 4. Kesiediaan merekomendasikan (<i>willingness to recommed</i>) 5. Ketidakpuasan nasabah (<i>costumer dissatisfaction</i>) Tjiptono dalam Nurlinda, dkk (2021)	1-4	Interval

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2018), uji validitas digunakan untuk memeriksa validitas instrumen. Dalam penelitian ini digunakan korelasi total item yang dikoreksi dengan bantuan SPSS 22. Harus dilakukan pemeriksaan keabsahan pada setiap butir soal yang

diujikan untuk menjamin keabsahannya. Kita bandingkan hasil perhitungan r hitung dengan r tabel yang dimana $df=n-2$ mempunyai sig. 5%

Dasar pengecekan validitasnya adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung tidak positif dan r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2018), reliabilitas adalah ukuran kestabilan dan konsistensi jawaban responden terhadap item-item terkait pertanyaan yang dikonstruksi berdimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamaan pada seluruh elemen pertanyaan. Jika nilai Alpha $>$ 0,60 maka reliabel.

Dasar pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

- Jika nilai Cronboach Alpha $>$ 0,60 maka data yang di uji dinyatakan reliabel.
- Jika nilai Cronboach Alpha $<$ 0,60 maka data yang diuji dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2018), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu

atau variabel residu berdistribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas: Terdapat 2 cara untuk mendeteksi apakah residu berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji statistik kolmogrof. Kriteria jika :

Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.

Sig. < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Sujarweni, 2018), pengujian multikolinieritas adalah suatu keadaan dimana terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen pada model regresi linier pelatihan. Dalam analisis regresi suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan mendeteksi ada tidaknya model gejala multikolinieritas. Jika VIF yang dihasilkan antara 1 dan 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adanya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan dibandingkan periode pengamatan lainnya. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model dapat dilihat dengan menggunakan Scatterplot, model visual regresi dimana heteroskedastisitas variabel tidak terjadi jika titik data tersebar ke bawah atau disekitar angka 0, titik data tidak terjadi hanya cluster diatas atau dibawahnya tersebar titik data tidak membentuk pola bergelombang yang mengembang kemudian mengecil dan meluas lagi, sebaran titik data tidak terstruktur (Sujarweni, 2018).

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sujarweni, 2018), regresi mempunyai satu variabel terikat (dependen) dan dua atau variabel bebas (independen) tambahan. Adapun pola hubungan regresi linier pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

a : Konstanta

a₁ : Koefisien regresi pertama

b₂ : Koefisien Regresi kedua , merupakan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X.

X₁ : Variabel Independen (Kualitas Layanan)

X₂ : Variabel Independen (Mobile Banking)

e : *error*

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Pengujian secara Parsial/Individual (Uji t-Statistik)

Menurut (Sujarweni, 2018), uji t merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel terkait secara parsial. Tingkat signifikansinya adalah 5% atau 0,5.

Ho : tidak terdapat pengaruh antara variabel x terhadap variabel y.

Ha : terdapat pengaruh antara variabel x terhadap variabel y.

Kriteria :

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

Atau

Jika $p < 0,05$ maka H_0 diterima.

Jika $p > 0,05$ maka H_0 ditolak.

3.10.2 Pengujian simultan/simultan (uji F-statistik)

Menurut (Sujarweni, 2018), Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel faktor independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen lainnya.

Kriteria :

Jika $F \text{ hitung} > F \text{ Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau:

Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.10.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi dilambangkan dengan R^2 , yang merupakan ukuran penting dalam regresi. Determinan (R^2) mencerminkan probabilitas variabel terikat. Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model menjelaskan variabel keterikatan. Nilai R^2 menunjukkan sejauh mana keseluruhan tingkat variasi variabel tidak independen yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelas. Semakin tinggi nilai

R^2 maka semakin besar proporsi total variasi pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Dwi Priyatno, 2011).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional yang terletak di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No.161, Lampriet, Banda Aceh dan Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue terletak di Jl. Nasional No. 54, Desa Sinabang, Kecamatan Simeulue Timur, Kabupaten Simeulue, Lahirnya PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh, sebelum menjadi perseroan terbatas, yang merupakan prakarsa Dewan Pemerintahan Daerah Peralihan Provinsi Aceh (sekarang dikenal dengan nama Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan.

Bank Aceh merupakan bank daerah milik Pemerintah Provinsi Aceh yang didirikan pada tahun 1973, yaitu pada tanggal 6 Agustus 1973 pada saat itu berdirilah dengan nama Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (BPDI Aceh). Pemerintah Daerah telah berulang kali melakukan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu sejak Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 1974, Peraturan Daerah Nomor. 6 Tahun 1978, Peraturan Daerah Nomor . 5 Tahun 1982, Peraturan Daerah No. 8 Tahun 1988, Peraturan Daerah No. 3 Tahun 1993 dan yang terakhir Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Bank Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa

Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, ditunjuk Menteri Dalam Negeri menyetujui menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Menteri Dalam Negeri Nomor: 584.21.343 tanggal 31 Desember Tahun 1999.

Menyetujui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) dan berdasarkan surat keputusan Direksi OJK nomor. KEP4/D.03/2016 pada tanggal 1 September 2016. Bank Aceh mengubah operasional bisnis dari sistem konvensional menjadi sistem syariah penuh. Cut off sistem konvensional PT. Bank Aceh dilaksanakan pada tanggal 16 September 2016. Pada tanggal 19 September 2016, dilakukan perubahan sistem operasional secara serentak di seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan pada sejak itu semua kegiatan dan kegiatan usaha yang dilakukan harus berdasarkan prinsip syariah. (Ranny, dkk 2020) (Sharah & Haridhi, 2020)

Bank Aceh Syariah menawarkan layanan *Mobile Banking Action* kepada nasabahnya yang diharapkan bisa memudahkan transaksi keuangan mereka. Pada tanggal 10 November 2020, Bank Aceh Syariah meluncurkan secara resmi aplikasi mobile banking yang diberi nama Action (Aceh Transaksi Online) di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Dengan adanya mobile banking ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan secara mudah, tidak dibatasi oleh waktu serta tempat dan juga layanan ini dapat diakses melalui smartphone berbasis sistem android maupun IOS.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. Bank Aceh Syariah

1. Visi

Visi dari Bank Aceh Syariah Yaitu “Menjadi Bank Syariah terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”

2. Misi

Bank Aceh Syariah Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah dan nasional melalui ekonomi kerakyatan.

- 1) Memberikan layanan inovatif dan solutif yang unggul berbasis digital bagi nasabah dan masyarakat.
- 2) Menjadi sarana pengembangan ekonomi islam bagi profesional dan karyawan dalam berkarya dan beribadah.
- 3) Menerapkan tata kelola perusahaan yang berintegritas dan berorientasi pada nilai-nilai perusahaan.
- 4) Menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif guna memberikan nilai tambah bagi seluruh nasabah, pemegang saham dan stakeholders lainnya.

3. Moto

Moto dari Bank Aceh Syariah yaitu Kepercayaan dan Kemitraan

- 1) Kepercayaan yaitu “suatu manifesting dan wujud Bank sebagai amanah dari nasabah, pemilik, dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan serta mengamankan kepercayaan tersebut”
- 2) Kemitraan yaitu “suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan”.

4.1.3 “Action” Mobile Banking

Action (Transaksi Online Aceh) merupakan mobile bank terbaru Bank Aceh Syariah yang mendukung transaksi kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini dapat diunduh gratis di Appstore dan Playstore, dilengkapi dengan fitur transaksi yang mudah dan nyaman, cocok untuk masyarakat dengan mobilitas tinggi. Nasabah dapat mendaftar secara mandiri pada aplikasi Action. Proses registrasi dan login Action Mobile Banking dapat dilakukan langsung melalui smartphone setelah mendownload aplikasi Action Mobile Banking dari Google Play Store. Dengan proses sebagai berikut, daftar, login dan buat MPIN (PIN Mobile Banking).

Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Action ini berupa :

1. Informasi saldo
2. Transfer dana antar Bank Aceh
3. Transfer antar bank secara real time

4. Menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi. Dalam aplikasi ini juga terdapat fitur pembayaram seperti Universitas, Samsat Aceh, eSetor Pemkot Bank Aceh, termasuk juga pembayaran zakat dan infaq (Bakri, 2020).

Tindakan nasabah yang semakin banyak dalam menggunakan aplikasi mobile banking berasal dari sejauh mana mobile banking tersebut dapat memberikan nilai manfaat yang efektif serta efisien yang sesuai pada layanan transaksi perbankan. Sharma & Sharma, menjelaskan bahwa faktor pelayanan mobile banking yang dirasakan oleh nasabah seperti faktor kualitas yang perlu terus dikembangkan (Service Quality) demi kebutuhan nasabah dan untuk membuat hubungan semakin kuat terhadap minat untuk menggunakan mobile banking (Jonathan Patrik, 2022).

4.2 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan nasabah yang menggunakan layanan *Action Mobile Banking* Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue, dalam penelitian ini peneliti membagikan kuesioner kepada seluruh responden dengan jumlah 100 nasabah secara online melalui *google form*.

4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data nasabah berdasarkan jenis kelamin nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	38	38
2	Perempuan	62	62
Total		100	100

Sumber: Data Diolah (SPSS'22), 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan Action Mobile Banking di Bank Aceh Cabang Simeulue adalah Laki-laki dan Perempuan. Dimana laki-laki dengan jumlah 38 orang dengan jumlah persentase 38% dan responden perempuan dengan jumlah 62 orang dengan jumlah persentase 62%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna Action Mobile Banking pada Bank Aceh Cabang Simeulue adalah dominasi perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut data berdasarkan usia nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	<20	13
2	21-25	71
3	26-30	9
4	>31	7
Total		100

Sumber: Data Diolah (SPSS'22), 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia responden nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue rata-rata

pada usia 21-25 Tahun. Dimana pada tabel menunjukkan bahwa usia pada usia 21-25 tahun sebanyak 71 nasabah dengan persentase 71%, pada usia <20 jumlah nasabah 13 orang dengan persentase 13%, selanjutnya pada usia 26-30 jumlah nasabah 9 orang dengan persentase 9%, dan selanjutnya pada usia >31 jumlah nasabah 7 orang dengan persentase 7%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut data nasabah berdasarkan pekerjaan pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Pelajar/Mahasiswa	69
2	PNS/Guru	12
3	Wiraswasta	12
4	Wirausaha	7
Total		100

Sumber: Data Diolah (SPSS'22), 2024

Berdasarkan tabel 4.3 yang menggunakan aplikasi *mobile banking action* Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 69 nasabah dengan persentase 69%, PNS/Guru dengan jumlah 12 nasabah dengan persentase 12%, Wiraswasta berjumlah 12 orang dengan persentase 12% dan wirausaha dengan jumlah 7 nasabah dengan persentase 7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna Mobile Banking Action pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue dominan Pelajar/Mahasiswa.

4.2.4 Tanggapan Responden

Tanggapan responden merupakan respon dan jawaban narasumber dari pertanyaan yang peneliti berikan, pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Dimana variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1) dan Penggunaan *Mobile Banking Action* (X2) sedangkan Variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

Berikut merupakan beberapa tanggapan responden yang telah peneliti lampirkan, sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tanggapan Responden

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Rata-Rata	Rerata
Kualitas Layanan							
1	X1.1	68	32	0	0	3,36	3,36
2	X1.2	66	34	0	0	3,66	3,36
3	X1.3	45	53	2	0	3,43	3,43
4	X1.4	50	49	1	0	3,49	3,47
5	X1.5	48	50	2	0	3,46	3,47
6	X1.6	46	52	2	0	3,44	3,44
	Total	323	270	7		20,84	3,41
Penggunaan Mobile Banking							
7	X2.1	64	33	3	0	3,61	3,61
8	X2.2	63	36	1	0	3,62	3,61
9	X2.3	36	52	1	1	3,23	3,26
10	X2.4	38	53	9	0	3,29	3,26
11	X2.5	49	48	3	0	3,46	3,48
12	X2.6	51	49	0	0	3,51	3,48
	Total	301	271	17	1	20,72	3,45
Kepuasan Nasabah							
13	Y1	51	47	2	0	3,49	3,47
14	Y2	47	52	1	0	3,46	3,47
15	Y3	45	52	3	0	3,42	3,41

16	Y4	44	54	1	1	3,41	
17	Y5	45	54	1	0	3,44	3,44
18	Y6	45	54	1	0	3,44	
19	Y7	43	57	0	0	3,43	3,43
20	Y8	52	46	2	0	3,50	3,50
	Total	372	416	11	1	27,59	3,45

Sumber: Data diolah Excel, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) yaitu diperoleh hasil rata-rata jawaban responden adalah Sangat Setuju dengan total 323, pada variabel Penggunaan Mobile Banking (X2) diperoleh hasil jawaban responden rata-rata Sangat Setuju yaitu dengan jumlah total 302 dan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) hasil rata-rata yang didapatkan dari responden adalah Setuju dengan jumlah total 416.

4.3 Hasil Uji Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Uji validasi dilakukan pada suatu pernyataan dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil r_{hitung} (nilai *pearson correlation*) dibandingkan dengan r_{tabel} yang dapat diperoleh melalui df (*degree off freedom*) = $n-2$ dimana signifikan 5%, n = jumlah sampel. Jadi $df = 100-2 = 98$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1966. Dimana jika r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka dinyatakan valid dan sebaliknya jika r_{tabel} lebih besar dari r_{hitung} maka dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas

NO	Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Variabel Kualitas Layanan (X1)				
1	KL1	0,586	0,1966	Valid
2	KL2	0,657		Valid
3	KL3	0,793		Valid
4	KL4	0,763		Valid
5	KL5	0,742		Valid
6	KL6	0,739		Valid
Variabel Penggunaan Mobile Banking (X2)				
1	PM1	0,685	0,1966	Valid
2	PM2	0,734		Valid
3	PM3	0,701		Valid
4	PM4	0,719		Valid
5	PM5	0,723		Valid
6	PM6	0,733		Valid
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)				
1	KN1	0,839	0,1966	Valid
2	KN2	0,853		Valid
3	KN3	0,799		Valid
4	KN4	0,836		Valid
5	KN5	0,795		Valid
6	KN6	0,755		Valid
7	KN7	0,761		Valid
8	KN8	0,792		Valid

Sumber: Data diolah (SPSS'22), 2024

Berdasarkan data yang diolah menggunakan SPSS versi 22, dapat dilihat hasil bahwa sebanyak 20 pernyataan dari 3 variabel keseluruhannya valid, dikarenakan hasil r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabel yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel tersebut dapat dipercaya untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Uji reliabel dapat dilakukan secara bersamaan pada

seluruh elemen pernyataan jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka reliabel sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Cut Of Value	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	6	0,810	0,60	Reliabel
Penggunaan Mobile Banking (X2)	6	0,803	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	8	0,922	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

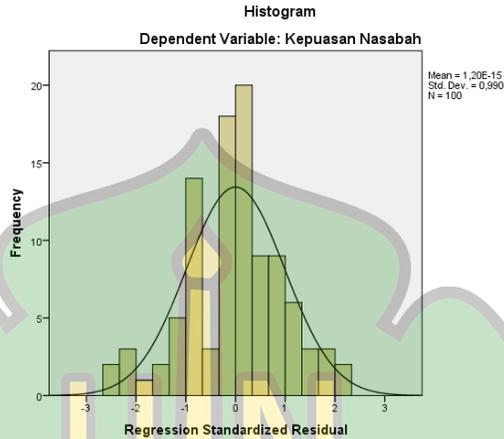
Uji Realiabel pada tabel 4.6 pada penelitian ini adalah dari variabel Kualitas Layanan (X1),Penggunaan Mobile Banking (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) diatas 0,60 yang artinya Reliabel dan dapat dipercaya, sehinggann variabel-variabel tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

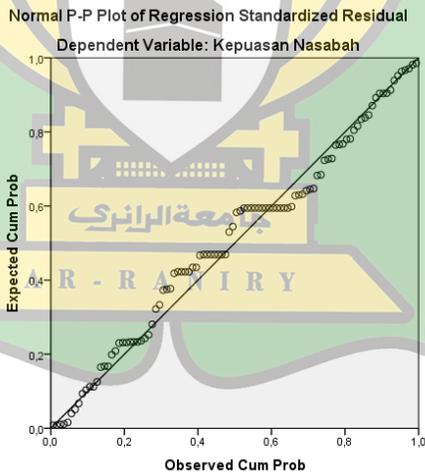
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau variabel residu berdistribusi normal atau tidak, uji normalitas dapat dilihat dengan cara mendeteksi apakah residu berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik kolmograf, sebagai berikut :

Gambar 4.1
Uji Normalitas



Sumber : Data diolah SPSS'22, 2024

Gambar 4.2
Normal Probability Plot



Sumber : Data diolah SPSS'22, 2024

Berdasarkan pada gambar 4.1 dan 4.2 yaitu Grafik Histogram dan Grafik Normal Propability Plot menunjukkan bahwa garis

melengkung sempurna dan titik-titik mengikuti arah garis diagonal yang artinya residu berdistribusi secara normal.

4.4.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas adalah suatu keadaan dimana terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar variabel independen pada model regresi linear pelatihan yaitu suatu model harus terbebas dari gejala multikolonieritas dan terdeteksi ada tidaknya gejala multikolonieritas dapat dilihat jika VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolonieritas sebagai berikut :

Tabel 4.7
Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	0,458	2,183
	Penggunaan Mobile Banking	0,458	2,183

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah SPSS'22, 2024

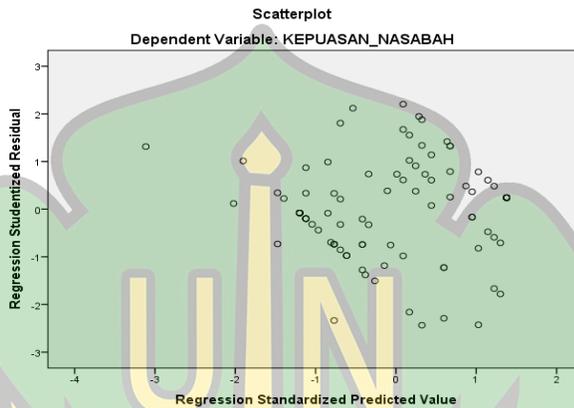
Berdasarkan table 4.7 diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas layanan (X1) dan variabel Penggunaan mobile banking (X2) adalah $2.183 < 10$ dan nilai tolerance value $0,458 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah perbedaan varians residual suatu periode pengamatan dibandingkan periode pengamatan lainnya cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam

suatu model dalam dilihat dengan menggunakan scatterplot yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah SPSS'22, 2024

Berdasarkan gambar 4.3 yaitu menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan Scatterplot dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar tidak mendekati 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena titik-titik tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu untuk mengukur sejauh mana besar pengaruh antara variabel dependen Kualitas Layanan (X1), variabel Penggunaan Moble Banking (X2) dengan variabel independen yaitu variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.8
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	1,948
KUALITAS_LAYANAN	,223
PENGGUNAAN_MBKING	1,010

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.8 diatas maka dapat hasil pola hubungan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,948 + 0,223 X_1 + 1,010 X_2 + e$$

Berdasarkan pola hubungan regresi linear berganda diatas kedikatahui bahwa :

1. Nilai Konstanta 1,948

Artinya apabila variabel Kualitas Layanan, Penggunaan Mobile Banking Action memiliki nilai 0 maka persepsi nasabah menggunakan m-banking action sebesar 1,948.

2. Koefisien regresi $B_1 = 0,223$

Artinya apabila variabel Kualitas Layanan (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel yang lain tetap, maka minat nasabah meningkat sebesar 22%. Artinya Kualitas Layanan memiliki kenaikan untuk memengaruhi kepuasan nasabah.

3. Koefisien regresi $B_2 = 1,010$

Artinya apabila variabel Penggunaan Mobile Banking (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel tetap, maka minat meningkat sebesar 100%. Artinya Penggunaan

Mobile Banking memiliki kenaikan yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji t (parsial)

Uji t merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (Kualitas Layanan dan Penggunaan Mobile Banking) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) secara parsial. Berikut hasil pengujian tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji-t

Model	T _{hitung}	Sig.
(Constant)	1,040	,301
KUALITAS_LAYANAN	1,754	,083
PENGGUNAAN_MBKING	8,836	,000

Sumber : Data diolah SPSS'22, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dimana nilai t tabel dalam penelitian ini adalah dengan nilai df $(n - k - 1)$ n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independen maka $df = 100 - 2 - 1 = 97$ dan taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$) sehingga didapati nilai t tabel sebesar 1,985 maka diinterpretasi sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yaitu $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,754 < 1,985$) dan tingkat signifikan sebesar $0,083 > 0,05$ maka H_0

diterima dan H_a ditolak. Maka kesimpulannya hipotesis 1 tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh variabel Penggunaan Mobile Banking (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,836 > 1,985$) dan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_{a2} diterima. Maka disimpulkan hipotesis 2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dan H_a diterima.

4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen lainnya. Hasil uji F dapat dilihat pada output tabel ANOVA yang menggunakan probabilitas sebesar 5% atau 0,05 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji-f

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	815,567	2	407,783	113,461	,000 ^b
Residual	348,623	97	3,594		
Total	1164,190	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN_MBKING, KUALITAS_LAYANAN

Sumber : Data diolah (SPSS'22), 2024

Dengan kriteria :

1. Jika nilai sig. $< 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai sig. $> 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak

Jadi berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel independen Kualitas layanan (X1) dan Penggunaan Mobile Banking (X2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 113,461 > f_{tabel} 3,09$ sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas layanan (X1) dan Penggunaan Mobile Banking (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan ukuran penting dalam regresi. Uji koefisien determinasi dimana semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi total variasi pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Tabel 4.11
Hasil Koefisien Determinansi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,837 ^a	,701	,694	1,896

a. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN_MBKING, KUALITAS_LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

Sumber : Data diolah (SPSS'22), 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh nilai R yaitu 0,837 sehingga menunjukkan terjadi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Angka R^2 (*R square*) sebesar 0,701 hal ini menunjukkan variabel dependen dipengaruhi sebesar 70% sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi kesimpulannya masih ada variabel independen lainnya yang mempengaruhi kualitas layanan dan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Simeuleu.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel Kualitas Layanan (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) saat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,754 < 1,985$) dan tingkat signifikan sebesar $0,083 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi kualitas layanan tidak berpengaruh dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Pada koefisien regresi berganda Kualitas Layanan memiliki kenaikan untuk memengaruhi kepuasan nasabah. Jadi disimpulkan bahwa nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue dapat memengaruhi kepuasan nasabah dari adanya kualitas layanan pada *mobile banking action* dapat kita lihat dari jawaban responden dari pengisian kuesioner, dimana responden dapat merasakan kemudahan dari kualitas layanan dari *mobile banking action* ini.

Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Cabang Simeulue, yang dimana menunjukkan bahwa hasil pernyataan dari indikator kualitas layanan dapat memberikan gambaran responden tanggapan bahwa kualitas layanan pada pernyataan ke 3-6 menunjukkan responden tidak setuju, pernyataan ke-3 yaitu aplikasi *action mobile* menyediakan fitur pencarian yang cepat dan efektif, memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi atau layanan dengan mudah, pernyataan ke 4 yaitu Desain *action mobile banking* menekankan fungsi-fungsi utama yang paling sering digunakan oleh pengguna, memastikan akses yang mudah dan cepat ke layanan-layanan penting, pernyataan ke-5 yaitu aplikasi *mobile banking* menggunakan ikon yang informatif dan mudah dipahami untuk mewakili fungsi-fungsi utama, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengidentifikasi fitur-fitur aplikasi, dan pernyataan ke-6 yaitu aplikasi *action mobile banking* terintegrasi dengan sistem perbankan utama secara *seamless*, memungkinkan

sinkronisasi data dan transaksi yang akurat dan *real-time*. Dari tanggapan responden menunjukkan kualitas layanan masih kurang dari harapan nasabah hal ini disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tidak berpengaruh yaitu disebabkan faktor jaringan. Jadi dari tanggapan responden disimpulkan bahwa kualitas layanan yang mereka dapatkan belum sesuai dengan harapan, namun dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari penggunaan *mobile banking action* masih terus tetap digunakan oleh sebagian banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Hasil penelitian dari Budiarni, dkk (2022), menunjukkan bahwa hasil penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t hitung sebesar 1,508, dan berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa t hitung $<$ t tabel yaitu 1,660 dan nilai sig. 0,135 $>$ 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (tidak diterima).

4.7.2 Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan Uji parsial menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,836 > 1,985$) dan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_{a2} diterima. Maka disimpulkan variabel Kualitas layanan

(Independen) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah(dependen). Dan dapat dilihat juga dari hasil uji regresi linear berganda minat nasabah pada Penggunaan Mobile Banking memiliki kenaikan yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah.

Oleh karena itu nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue secara langsung akan merasakan kemudahan dari penggunaan mobile banking yaitu dapat membantu aktifitas kesehariannya dengan lebih mudah dan lebih cepat dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Bagi nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue merasa sangat terbantu dengan adanya mobile banking action ini karena banyak sekali manfaat dari mobile banking serta banyak nya fitur-fitur yang terdapat pada mobile banking action untuk membantu nasabah, sehingga nasabah lebih banyak waktu luang untuk melakukan aktifitas atau pekerjaan lainnya karena transaksi sudah mudah dilakukan tanpa harus mendatangi kantor Bank Aceh Syariah terdekat atau mesin-mesin ATM Bank Aceh terdekat.

Hasil dari penelitian Annisa, dkk (2021) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variable Mobile Banking (X2) pada tabel 5, mempunyai thitung sebesar $6.161 > t_{tabel} 1.985$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu Mobile Banking berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, maka H2 dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Artinya keberadaan Mobile Banking berpengaruh dalam menciptakan Kepuasan Nasabah. Ini membuktikan oleh responden untuk menyatakan bahwa melalui layanan pemenuhan (Mobile Banking). Nasabah Bank BNI merasa terpenuhi dan adanya rasa kepuasan yang diperoleh.

4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Penggunaan Mobile Banking (X2) secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji dari variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dimana $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 113,461 > f_{tabel} 3,09$ sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas layanan (X1) dan Penggunaan Mobile Banking (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

Dapat dilihat juga dari hasil Uji Determinasi (R^2) bahwa diperoleh nilai R yaitu $0,837$ sehingga menunjukkan terjadi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Angka R^2 (R^2 square) sebesar $0,701$ hal ini menunjukkan variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen secara bersama-sama sebesar 70%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel Kualitas Layanan (X1), Variabel Penggunaan Mobile Banking (X2) dan Kualitas Layanan (Y). Variabel yang dipengaruhi seperti kemanfaatan

(Amalia Putri, 2022), Kemudahan Keamanan (Amalia Putri, 2022), fitur produksi (Nurul Hidayah, dkk (2022), Kualitas Produk (Budiarno, dkk (2022).



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis pada penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Layanan (X1) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue, yaitu dapat dilihat dari hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,754 < 1,985$) dan tingkat signifikan sebesar $0,083 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Mobile Banking berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue, yaitu dapat dilihat dari hasil uji- t $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,836 > 1,985$) dan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_{a2} diterima.
3. Pada penelitian ini secara simultan variabel Kualitas Layanan dan Penggunaan Mobile Banking berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Bank Aceh Syariah, diharapkan kedepannya untuk lebih berkembang lagi memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kualitas layanan dari *mobile banking action* sehingga tidak ada lagi keluhan dari nasabah terhadap mobile banking ini, bisa dengan menambah fitur-fitur yang dibutuhkan kalangan masyarakat dalam membantu mempermudah kegiatan sehari-hari.
2. Bagi Akademisi, diharapkan kedepannya lebih meningkatkan kualitas karya tulis ilmiah hasil bagi penelitian dan penelitian ini bisa termasuk acuan dalam pembuatan karya tulis ilmiah mahasiswa kedepannya dengan menambah variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Bagi nasabah, diharapkan nasabah dapat menggunakan teknologi sekarang dengan lebih baik yaitu memanfaatkan fitur-fitur yang ada yaitu untuk mempermudah nasabah dalam kehidupan sehari-hari, dan diharapkan juga nasabah akan lebih tau tentang perbankan syariah dan produk-produk yang ada pada perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Y., Tewal, B., & N. Taroreh, R. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA*, VOL. 7(NO. 3), 2814.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap . *Jurnal Maksipreneur*, 269-283.
- Al Arif, M. R. (2010). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. 213.
- Amalia, P., & Hatriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Journal Islamic of Economics*, 75-76.
- Amalia, P. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus BSI KCP Sumenep) . *of islamic economics*, 71-89.
- Aritonang , R. Y., Afifah , I. N., & Nurlinda. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran. *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 452.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Rantau Rasau Kecamatan Berbak) . *Jurnal Margin*, 3-4.
- Budiarno, Udayana, N. I. B., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan.

- Dwinurpitasari, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap.
- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesia Islamic Banks. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 7 (No.1), 60.
- Haerati, Ferils, M., & Adinugroho, I. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 671-672.
- Hafizh, A., Rahma, F. T., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 430.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari. *Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17-32.
- Hidaya, N., Andriyanti, S., Rismayani, V., & Victroia, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 139-159.
- Ifani, Y., Navanti, D., & Sumantyo, F. D. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 153-155.
- Iqbal, J., Heriyani, & Urrahman, I. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, VOL. 05(NO. 02), 28-31.

- Hayati , I. & Siregar , Y. Y. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan) *Jurnal Ekonomi Islam*, 224-225.
- Jayanti, N. D., & M.Si, S. P. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta . *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 3.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (studi pada pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Akuntansi dan Keuangan*, 24-31.
- Marlina , A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 21-22.
- Mauliddina , P., Mustika , D., & Dariati, A. M. (2022). The Effect of Mobile banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank (BSI) at Thursina Hospital . *Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 80-81..
- Octavia , R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 36.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *keunis Majalah Ilmiah – ISSN*, 2-3.
- Sangi , I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, Vol. 3 No. 2, 109.

Sari, D. M., Fasa, I. M., & Suharto. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Islam*, 176.

Sharah , R., & Haridhi, M. (2020). Analisis Perbandingan Penerapan Good Corporate Governance Sebelum Dan Sesudah Konversi Pada Bank Aceh Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, VOL.5(NO.4), 601.

Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18 No. 1, 43-44.

Wahyuningsi, N., & Janah , N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 299-303.



LAMPIRAN

Lampiran I :

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur Mobile Banking Action Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Perbankan Syariah (Studi pada Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue)

Assalamu 'alaikum, Wr.Wb

Responden yang terhormat,

Terima kasih atas partisipasinya kepada saudara/i Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Simeulue yang menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Huwaina Putri
NIM : 200603109
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Untuk memenuhi tugas penyelesaian proposal skripsi program sarjana. Saya menghargai waktu saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan saudara/i. Demikian kuesioner ini diberikan, mohon kiranya saudara/i mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Hormat Saya,

Huwaina Putri

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responde

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda (√)

Nama :

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Usia Responden :

- < 20 Tahun
- 21-25 Tahun
- 26-30 Tahun
- > 30

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Guru
- Wiraswasta
- Wirausaha

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert,

mulai dari skala 1-4 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Tidak Setuju (TS)
- d. Sangat Tidak Setuju (STS)

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisioner dengan sebenar-benarnya.

1. Kualitas Layanan (X1)

No.	Item Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Layanan <i>action mobile banking</i> tersedia 24/7 dengan tingkat ketersediaan yang tinggi, sehingga pengguna dapat mengakses rekening mereka kapan saja dan di mana saja				
2.	Aplikasi <i>action mobile banking</i> menyediakan otentikasi dua faktor untuk menambah lapisan keamanan ekstra, sehingga hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka				
3.	Aplikasi <i>action mobile banking</i> menyediakan fitur pencarian yang cepat dan efektif, memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi atau layanan dengan mudah				
4.	Desain <i>action mobile banking</i> menekankan fungsi-fungsi utama yang paling sering digunakan oleh pengguna, memastikan akses yang mudah dan cepat ke layanan-layanan penting				

5.	Aplikasi <i>action mobile banking</i> menggunakan ikon yang informatif dan mudah dipahami untuk mewakili fungsi-fungsi utama, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengidentifikasi fitur-fitur aplikasi				
6.	Aplikasi mobile banking terintegrasi dengan sistem perbankan utama secara seamless, memungkinkan sinkronisasi data dan transaksi yang akurat dan real-time				

2. Penggunaan Mobile Banking

No.	Item Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>action mobile banking</i> ini dalam melakukan transaksi sehari-hari				
2.	Aplikasi <i>action mobile banking</i> ini memberikan manfaat nyata dalam kehidupan saya, seperti memudahkan pembayaran tagihan dan transfer uang				
3.	Menggunakan aplikasi <i>action mobile banking</i> ini setidaknya sekali dalam sehari untuk mengecek saldo atau melakukan transaksi				
4.	Aplikasi <i>action mobile banking</i> ini saya gunakan secara rutin setiap minggu untuk berbagai keperluan				
5.	Secara keseluruhan puas dengan aplikasi <i>action mobile banking</i> ini				
6.	Proses transaksi melalui aplikasi <i>action mobile banking</i> ini cepat dan efisien.				

3. Kepuasan Nasabah

No	Item Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan layanan mobile banking				
2.	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi mobile banking				
3.	Kecepatan respon dari fitur-fitur aplikasi <i>action mobile banking</i> memenuhi harapan saya sebagai nasabah				
4.	Keamanan transaksi yang dijamin oleh aplikasi <i>action mobile banking</i> memenuhi ekspektasi saya sebagai nasabah				
5.	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi <i>action mobile banking</i> ini di masa mendatang				
6.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi menggunakan mobile banking ini sehingga saya akan menggunakannya kembali				
7.	Saya akan merekomendasikan aplikasi <i>action mobile banking</i> ini kepada teman dan keluarga				
8.	Saya merasa puas dengan layanan <i>action mobile banking</i> ini				

A R - R A N I R Y

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kuesioner Responden

1. Variabel Kualitas Layanan (KL1)

KUALITAS LAYANAN						TOTAL
KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	3	20
4	4	3	3	4	4	22
3	4	3	3	3	4	20
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	3	3	19
3	4	4	4	3	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	2	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
3	4	3	4	4	4	22

4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	2	4	4	4	22
3	4	3	3	3	4	20
4	3	4	3	3	4	21
3	4	3	3	3	3	19
4	3	4	4	4	3	22
3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	4	4	4	23
4	3	3	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	2	19
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	3	3	20
3	4	3	3	4	4	21
4	3	3	3	2	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	4	3	4	23
4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	4	21
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20

3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	4	3	3	21
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	3	3	19
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	3	21
4	4	4	3	3	3	21
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	2	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18

3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	2	3	3	16
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
3	4	3	3	3	3	19

2. Variabel Penggunaan Mobile Banking (PM2)

PENGUNAAN MOBILE BANKING						TOTAL
PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PM6	
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	4	3	4	21
4	4	3	2	4	4	21
4	3	3	3	3	3	19
3	4	3	4	4	3	21
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	4	21
4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
2	3	2	2	3	3	15
4	4	4	4	4	4	24
3	4	2	2	3	3	17
4	4	3	4	4	4	23

4	4	4	2	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	2	4	2	3	19
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	17
3	3	1	3	3	3	16
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	1	2	4	4	19
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	2	4	4	21
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	4	4	3	21
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	4	4	4	23
4	4	2	3	4	4	21
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	3	3	19
3	4	4	4	3	4	22
4	4	2	3	4	4	21
4	4	3	3	3	3	20
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	3	21
4	3	3	3	3	4	20
4	4	4	4	4	4	24

4	3	2	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
4	3	2	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	3	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	3	20
3	4	3	2	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	3	3	3	4	4	21
4	4	2	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
3	3	4	4	4	4	22
4	4	3	2	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
4	3	3	3	3	3	19
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	3	3	4	21

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	3	13
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	3	3	4	22
3	3	3	3	2	3	17

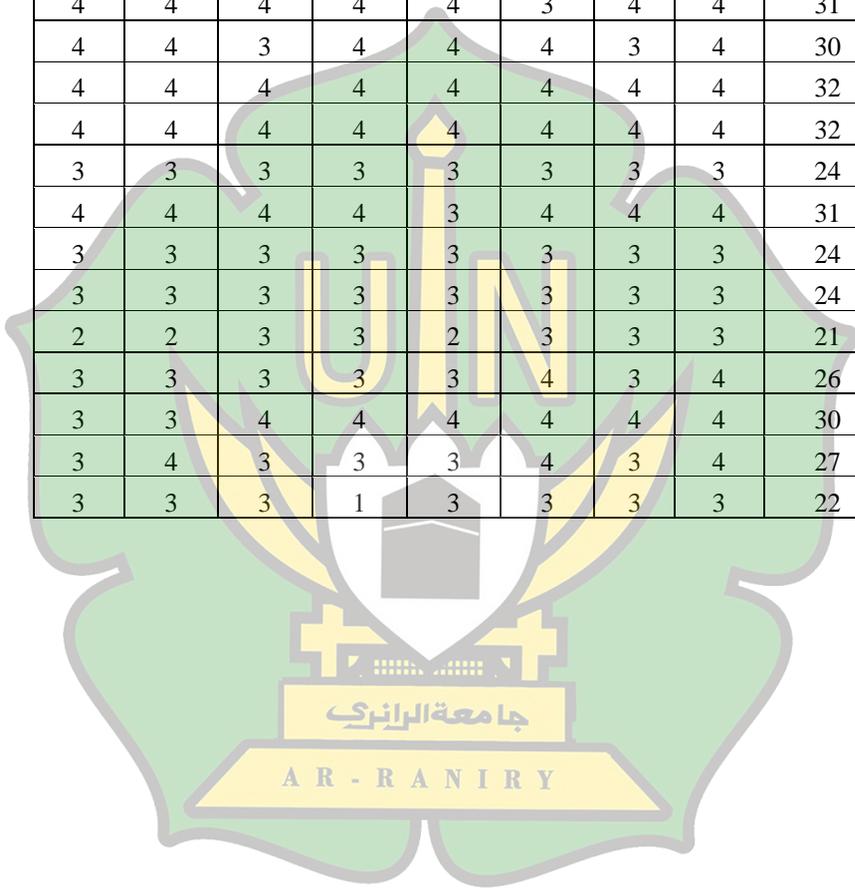
3. Variabel Kepuasan Nasabah (KN)

KEPUASAN NASABAH								TOTAL
KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	3	3	3	4	3	27
4	4	4	3	3	4	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	3	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	4	4	4	2	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24

3	3	3	3	3	3	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	2	3	3	3	3	2	22
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	2	2	3	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	2	3	3	3	3	2	21
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	3	4	3	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	3	3	4	3	4	28
3	4	4	4	4	4	3	4	30
3	4	3	4	4	3	4	3	28
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	3	4	30
3	3	3	3	3	4	4	3	26
3	4	4	4	3	4	4	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	3	3	3	3	3	26
4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	4	4	4	3	30
3	4	3	3	3	3	3	3	25

3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	3	3	4	4	28
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	4	3	4	3	4	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	4	4	4	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	4	3	26
3	3	3	3	4	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	4	3	4	4	28
3	3	4	3	3	3	3	3	25
4	3	3	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	4	3	3	26
4	3	3	3	3	3	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	3	3	4	29
4	4	4	3	4	4	4	4	31
3	3	3	3	4	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24

3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	3	4	4	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	3	3	2	3	3	3	21
3	3	3	3	3	4	3	4	26
3	3	4	4	4	4	4	4	30
3	4	3	3	3	4	3	4	27
3	3	3	1	3	3	3	3	22



Lampiran 3 : Hasil Seluruh Pengujian

1. Uji validitas variabel Kualitas Layanan (KL1)

		Correlations						
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KUALITAS_LAYANAN
KL1	Pearson Correlation	1	,277**	,472**	,317**	,268**	,244*	,586**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,001	,007	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KL2	Pearson Correlation	,277**	1	,380**	,393**	,340**	,472**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KL3	Pearson Correlation	,472**	,380**	1	,574**	,496**	,458**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KL4	Pearson Correlation	,317**	,393**	,574**	1	,518**	,447**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KL5	Pearson Correlation	,268**	,340**	,496**	,518**	1	,514**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KL6	Pearson Correlation	,244*	,472**	,458**	,447**	,514**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS_LAYANAN	Pearson Correlation	,586**	,657**	,793**	,763**	,742**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

2. Hasil Reliabilitas variabel Kualitas Layanan (KL1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	6

3. Hasil Uji Validitas variabel Penggunaan Mobile Banking (PM2)

		Correlations						
		PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PM6	PENGGUNAAN MBKING
PM1	Pearson Correlation	1	,514*	,303**	,334**	,427**	,436**	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PM2	Pearson Correlation	,514*	1	,377**	,383**	,480**	,490**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PM3	Pearson Correlation	,303*	,377*	1	,519**	,279**	,365**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PM4	Pearson Correlation	,334*	,383*	,519**	1	,396**	,361**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PM5	Pearson Correlation	,427*	,480*	,279**	,396**	1	,596**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PM6	Pearson Correlation	,436*	,490*	,365**	,361**	,596**	1	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PENGGUNAAN MBKING	Pearson Correlation	,685**	,734**	,701**	,719**	,723**	,733**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

4. Hasil Reliabilitas variabel Penggunaan Mobile Banking (PM2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	6

5. Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Nasabah

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KEPUASAN_NASABAH
KN1	Pearson Correlation	1	,733**	,621**	,586**	,628**	,520**	,635**	,673**	,839**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN2	Pearson Correlation	,733**	1	,654**	,719**	,627**	,627**	,554**	,573**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	,621**	,654**	1	,697**	,546**	,475**	,548**	,573**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	,586**	,719**	,697**	1	,682**	,545**	,547**	,573**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	,628**	,627**	,546**	,682**	1	,512**	,590**	,540**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN6	Pearson Correlation	,520**	,627**	,475**	,545**	,512**	1	,551**	,648**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN7	Pearson Correlation	,635**	,554**	,548**	,547**	,590**	,551**	1	,506**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN8	Pearson Correlation	,673**	,573**	,573**	,573**	,540**	,648**	,506**	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN_NASABAH	Pearson Correlation	,839**	,853**	,799**	,836**	,795**	,755**	,761**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

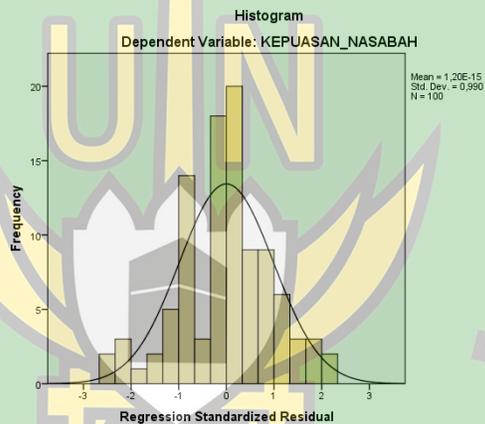
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Hasil Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah

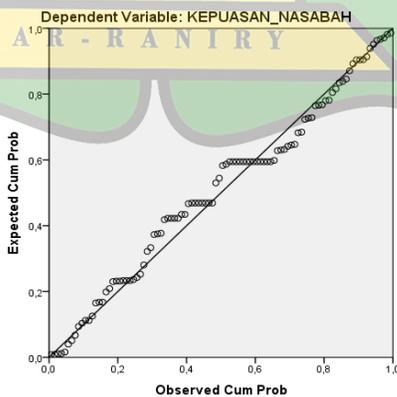
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	8

B. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas



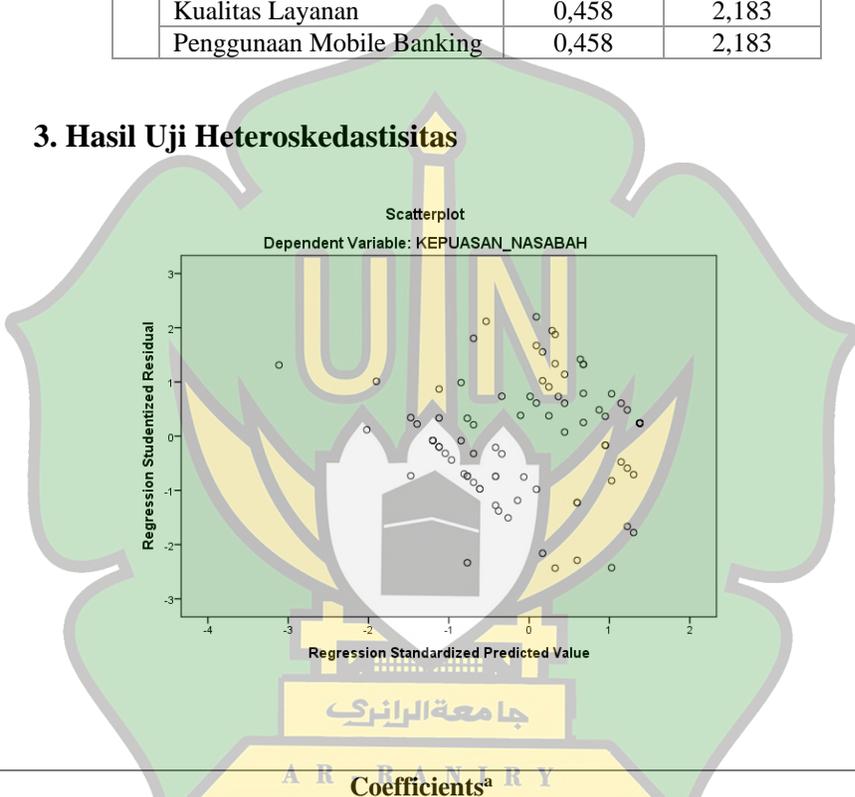
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	0,458	2,183
	Penggunaan Mobile Banking	0,458	2,183

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,106	1,182		,090	,929		
	Kualitas Layanan	,102	,080	,189	1,272	,207	,458	2,183
	Penggunaan Mobile Banking	-,040	,072	-,083	-,555	,580	,458	2,183

C. Hasil Uji Analisa Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,948	1,874		1,040	,301		
KUALITAS_LAYANAN	,223	,127	,144	1,754	,083	,458	2,183
PENGUNAAN_MBKING	1,010	,114	,725	8,836	,000	,458	2,183

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

D. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,948	1,874		1,040	,301		
KUALITAS_LAYANAN	,223	,127	,144	1,754	,083	,458	2,183
PENGUNAAN_MBKING	1,010	,114	,725	8,836	,000	,458	2,183

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

2. Uji f (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	815,567	2	407,783	113,461	,000 ^b
Residual	348,623	97	3,594		
Total	1164,190	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN_MBKING, KUALITAS_LAYANAN

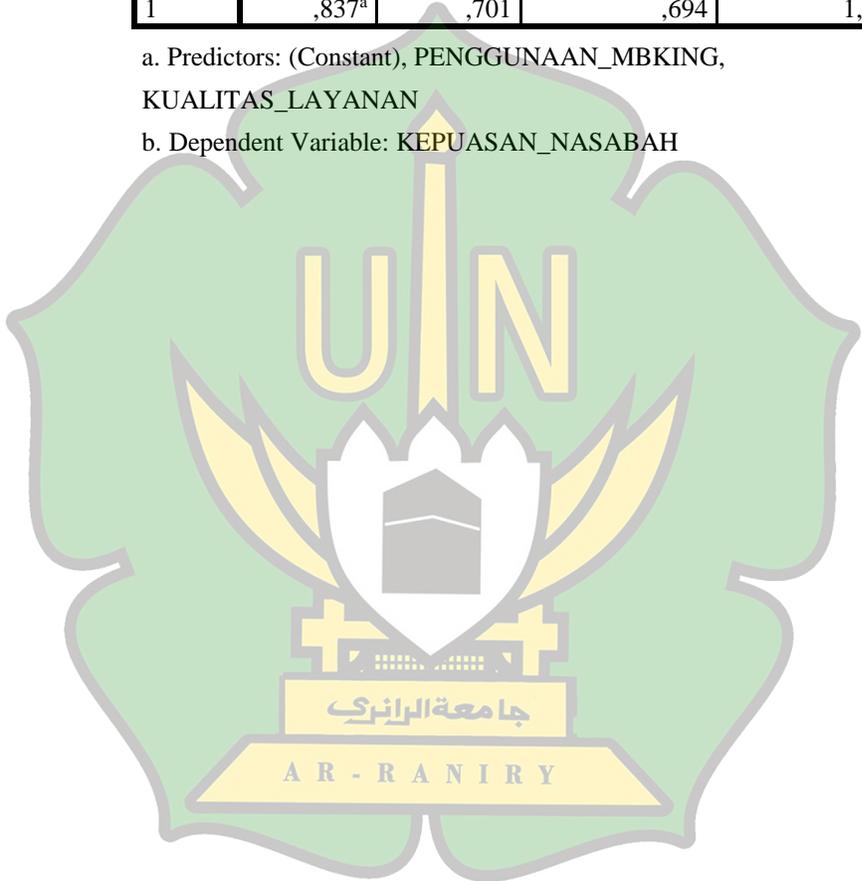
3. Uji Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,837 ^a	,701	,694	1,896

a. Predictors: (Constant), PENGGUNAAN_MBKING, KUALITAS_LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH



Lampiran 4 : R tabel 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5 : T Tabel (df = 51-100)

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
df	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
51	0,67933	1,29837	1,67528	2,00758	2,40172	2,67572	3,25789
52	0,67924	1,29805	1,67469	2,00665	2,40022	2,67373	3,25451
53	0,67915	1,29773	1,67412	2,00575	2,39879	2,67182	3,25127
54	0,67906	1,29743	1,67356	2,00488	2,39741	2,66998	3,24815
55	0,67898	1,29713	1,67303	2,00404	2,39608	2,66822	3,24515
56	0,67890	1,29685	1,67252	2,00324	2,39480	2,66651	3,24226
57	0,67882	1,29658	1,67203	2,00247	2,39357	2,66487	3,23948
58	0,67874	1,29632	1,67155	2,00172	2,39238	2,66329	3,23680
59	0,67867	1,29607	1,67109	2,00100	2,39123	2,66176	3,23421
60	0,67860	1,29582	1,67065	2,00030	2,39012	2,66028	3,23171
61	0,67853	1,29558	1,67022	1,99962	2,38905	2,65886	3,22930
62	0,67847	1,29536	1,66980	1,99897	2,38801	2,65748	3,22696
63	0,67840	1,29513	1,66940	1,99834	2,38701	2,65615	3,22471
64	0,67834	1,29492	1,66901	1,99773	2,38604	2,65485	3,22253
65	0,67828	1,29471	1,66864	1,99714	2,38510	2,65360	3,22041
66	0,67823	1,29451	1,66827	1,99656	2,38419	2,65239	3,21837
67	0,67817	1,29432	1,66792	1,99601	2,38330	2,65122	3,21639
68	0,67811	1,29413	1,66757	1,99547	2,38245	2,65008	3,21446
69	0,67806	1,29394	1,66724	1,99495	2,38161	2,64898	3,21260
70	0,67801	1,29376	1,66691	1,99444	2,38081	2,64790	3,21079
71	0,67796	1,29359	1,66660	1,99394	2,38002	2,64686	3,20903
72	0,67791	1,29342	1,66629	1,99346	2,37926	2,64585	3,20733
73	0,67787	1,29326	1,66600	1,99300	2,37852	2,64487	3,20567
74	0,67782	1,29310	1,66571	1,99254	2,37780	2,64391	3,20406
75	0,67778	1,29294	1,66543	1,99210	2,37710	2,64298	3,20249
76	0,67773	1,29279	1,66515	1,99167	2,37642	2,64208	3,20096
77	0,67769	1,29264	1,66488	1,99125	2,37576	2,64120	3,19948
78	0,67765	1,29250	1,66462	1,99085	2,37511	2,64034	3,19804
79	0,67761	1,29236	1,66437	1,99045	2,37448	2,63950	3,19663
80	0,67757	1,29222	1,66412	1,99006	2,37387	2,63869	3,19526
81	0,67753	1,29209	1,66388	1,98969	2,37327	2,63790	3,19392
82	0,67749	1,29196	1,66365	1,98932	2,37269	2,63712	3,19262
83	0,67746	1,29183	1,66342	1,98896	2,37212	2,63637	3,19135
84	0,67742	1,29171	1,66320	1,98861	2,37156	2,63563	3,19011
85	0,67739	1,29159	1,66298	1,98827	2,37102	2,63491	3,18890
86	0,67735	1,29147	1,66277	1,98793	2,37049	2,63421	3,18772
87	0,67732	1,29136	1,66256	1,98761	2,36998	2,63353	3,18657
88	0,67729	1,29125	1,66235	1,98729	2,36947	2,63286	3,18544
89	0,67726	1,29114	1,66216	1,98698	2,36898	2,63220	3,18434
90	0,67723	1,29103	1,66196	1,98667	2,36850	2,63157	3,18327
91	0,67720	1,29092	1,66177	1,98638	2,36803	2,63094	3,18222
92	0,67717	1,29082	1,66159	1,98609	2,36757	2,63033	3,18119
93	0,67714	1,29072	1,66140	1,98580	2,36712	2,62973	3,18019
94	0,67711	1,29062	1,66123	1,98552	2,36667	2,62915	3,17921
95	0,67708	1,29053	1,66105	1,98525	2,36624	2,62858	3,17825
96	0,67705	1,29043	1,66088	1,98498	2,36582	2,62802	3,17731
97	0,67703	1,29034	1,66071	1,98472	2,36541	2,62747	3,17639
98	0,67700	1,29025	1,66055	1,98447	2,36500	2,62693	3,17549
99	0,67698	1,29016	1,66039	1,98422	2,36461	2,62641	3,17460
100	0,67695	1,29007	1,66023	1,98397	2,36422	2,62589	3,17374

<http://mybacaan.blogspot.com/2014/03/all-about-reading-everything-about-8279.html>

Lampiran 6 : F Tabel

Tbk Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

# untuk penyebut (N2)	# untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
99	3.00	3.10	3.20	3.27	3.33	3.39	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75	3.80	3.85
100	3.00	3.10	3.20	3.27	3.33	3.39	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75	3.80	3.85
110	3.00	3.09	3.19	3.26	3.32	3.37	3.42	3.47	3.52	3.57	3.62	3.67	3.72	3.77	3.82
120	3.00	3.08	3.18	3.25	3.31	3.36	3.41	3.46	3.51	3.56	3.61	3.66	3.71	3.76	3.81
130	3.00	3.07	3.17	3.24	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75	3.80
140	3.00	3.06	3.16	3.23	3.29	3.34	3.39	3.44	3.49	3.54	3.59	3.64	3.69	3.74	3.79
150	3.00	3.05	3.15	3.22	3.28	3.33	3.38	3.43	3.48	3.53	3.58	3.63	3.68	3.73	3.78
160	3.00	3.04	3.14	3.21	3.27	3.32	3.37	3.42	3.47	3.52	3.57	3.62	3.67	3.72	3.77
170	3.00	3.04	3.14	3.21	3.27	3.32	3.37	3.42	3.47	3.52	3.57	3.62	3.67	3.72	3.77
180	3.00	3.03	3.13	3.20	3.26	3.31	3.36	3.41	3.46	3.51	3.56	3.61	3.66	3.71	3.76
190	3.00	3.03	3.13	3.20	3.26	3.31	3.36	3.41	3.46	3.51	3.56	3.61	3.66	3.71	3.76
200	3.00	3.03	3.13	3.20	3.26	3.31	3.36	3.41	3.46	3.51	3.56	3.61	3.66	3.71	3.76
220	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
240	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
260	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
280	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
300	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
320	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
340	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
360	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
380	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
400	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
420	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
440	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
460	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
480	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
500	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
550	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
600	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
650	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
700	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
750	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
800	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
850	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
900	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
950	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75
1000	3.00	3.02	3.12	3.19	3.25	3.30	3.35	3.40	3.45	3.50	3.55	3.60	3.65	3.70	3.75

Lampiran 7

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Huwaina Putri
NIM : 200603109
Tempat/Tanggal Lahir : Borengan, 16 Agustus 2002
Status : Belum Menikah
Alamat : Desa Borengan, Kec. Simeulue Cut,
Kab. Simeulue
No. Hp : 082219004006
Email : huwainaputri3@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 12 Simeulue Tengah : 2008-2014
2. SMP Negeri 1 Simeulue Cut : 2014-2017
3. SMA Negeri 1 Simeulue Cut : 2017-2020
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh : 2020-2024

Data Orang Tua

Nama Ayah : Sahrian
Nama Ibu : Nurlelawati
Alamat Orang Tua : Simeulue

Demikianlah biodata penulis sebagai riwayat sebelum memperoleh Sarjana Ekonomi pada bidang Perbankan Syariah

Waasalam