

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN DAN  
KUALITAS LAYANAN BSI *MOBILE BANKING* DENGAN  
*ACTION MOBILE BANKING* BANK ACEH (STUDI PADA  
DOSEN UIN AR-RANIRY)**



**Disusun Oleh:**

**RAYMA SUCI  
NIM. 190603362**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rayma Suci  
NIM : 190603362  
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. Menyerjakan 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, 12 Desember 2022

Yang Menyatakan,



*Rayma Suci*  
Rayma Suci

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah  
Dengan Judul:

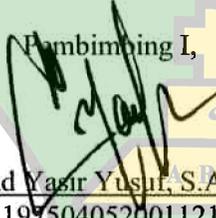
**Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan  
BSI Mobile Banking Dengan Action Mobile Banking Bank Aceh  
(Studi Kasus Pada Dosen UIN Ar-Raniry)**

Disusun Oleh:

Rayma Suci  
NIM. 190603362

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,



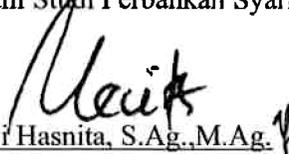
Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A  
NIP. 1975040520011210003

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



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

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL**

Rayma Suci  
NIM. 190603362

Dengan Judul:

**Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan  
BSI Mobile Banking Dengan Action Mobile Banking Bank Aceh  
(Studi Kasus Pada Dosen UIN Ar-Raniry)**

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: Kamis, 26 Desember 2022 M  
2 Jumadil Akhir 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

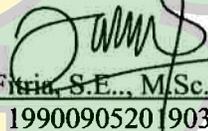
Ketua



Inayatillah, MA., Ek

NIP. 1982080420142022

Sekretaris



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

NIP. 199009052019032019

Penguji I,



Puji Ariani, Ph.D

NIDN. 1313036901

Penguji II,

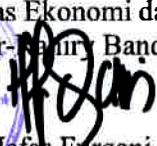


M. Syauqi Bin-Armia, MBA, CSA

NIP. 199103062022031000

Mengetahui,

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

  
Dr. Hafas Furqani, M.Ec

NIP. 198006252009011009





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

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rayma Suci  
NIM : 190603362  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [190603362@student.ar-raniry.ac.id](mailto:190603362@student.ar-raniry.ac.id)

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  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan  
BSI Mobile Banking Dengan Action Mobile Banking Bank Aceh (Studi Kasus Pada  
Dosen UIN Ar-Raniry)**

Berserta 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 : Banda Aceh

Pada tanggal : 26 Desember 2022

AR - RANIRY  
Mengetahui,

Penulis,

Rayma Suci  
NIM. 190603362

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.  
NIP. 1975040520011210003

Pembimbing II

Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA.  
NIP. 199009051019032019

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram.”*

*QS Ar-Ra'd : 28*

### PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT kupersembahkan karya kecil dan sederhana ini untuk :

Orang tua yang kasihnya sepanjang masa dan limpahan doanya yang tak terhingga serta jasanya yang tidak dapat terbalaskan. Kepada adikku satu-satunya yang tersayang yang selalu ada dan menjadi penyemangat.

Seluruh dosen, fakultas/kampus yang telah banyak memberikan arahan, bantuan dan kemudahan bagi penulis.

Kepada orang terkasih, sahabat dan teman-teman yang masih selalu ada, baik yang masih menetap maupun sudah menghilang pergi tanpa kabar, yang mana sudah banyak sekali membantu proses skripsi ini sampai dengan selesai

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking* Dengan Action *Mobile Banking* Bank Aceh (Studi Pada Dosen UIN Ar-Raniry)" Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, MA., EK selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta Mukhlis, SH.I.,S.E, M.H., selaku staf akademik yang telah banyak membantu.
3. Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E, selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dalam menulis skripsi ini.
4. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., MA sebagai pembimbing I dan Ana Fitria, SE., M.Sc sebagai pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Puji Ariani, Ph.D selaku penguji I dan M. Syauqi Bin-Armiya, MBA, CSA selaku penguji II yang telah membantu jalannya sidang dan meberikan masukan atas skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., MA Sebagai Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Perbankan Syariah, yang mana sudah menyetujui judul, memberi masukan, serta mendapatkan bimbingan

terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.

7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh Staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen yang ada di seluruh Fakultas UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta petugas/staff yang telah berpartisipasi dan membantu menyelesaikan dalam penelitian ini.
9. Terimakasih teruntuk orang tua teristimewa, terhebat dan tercinta, ayahanda Samsuar dan ibunda Nursiah yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, kepercayaan, motivasi yang tiada hentinya dan senantiasa selalu berada disisi penulis. Kepada adiku satu-satunya yang paling penulis cintai yang mana telah memberikan semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
10. Kepada T. M. Reza Pahlefi yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, nasihat dan bantuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini
11. Cindy Caroline Munthe, Cut Sukia Rahmah, Melya Nurtiwi Ningsi, Maulidia Puspita dan Nasratul Aini yang selalu ada dikala susah dan senang, yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, motivasi dan semangat hingga saat ini. Penulis sangat bersyukur kepada

Allah SWT karena telah dipertemukan dengan orang-orang baik seperti kalian. Semoga kesuksesan segera menghampiri kita.

12. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah 2018 serta terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri. Amin.  
*Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...*

Banda Aceh, 30 Desember 2022

Penulis,

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

Rayma Suci

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987. Adapun Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	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	Z	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	S	29	ي	Y
15	ض	D			

## 2. Konsonan

Konsonan 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 *harakat*, 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
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ُ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

A R - R A N I R Y

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
اَ / يَ	<i>Faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	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 *faṭḥah*, *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 huruf 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:

الأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*  
 الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*  
*al-Madīnatul Munawwarah*  
 طَلْحَةٌ : *Talḥah*

## 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.



## ABSTRAK

Nama : Rayma Suci  
NIM : 190603362  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking* Dengan *Action Mobile Banking* Bank Aceh (Studi Pada Dosen UIN Ar-Raniry)  
Pembimbing I : Dr. Muhammaf Yasir Yusuf, S.Ag., iiMA  
Pembimbing II : Ana Fitria, SE., M.Sc

*Mobile Banking* merupakan perangkat yang digunakan untuk memeriksa saldo, melakukan transaksi keuangan, melakukan pembayaran, dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara tingkat kepuasan dan kualitas layanan antara BSI *Mobile Banking* dengan *Action mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan *non probability sampling* bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang nol dengan *cluster sampling* atau penentuan sampel berdasarkan lokasi yang dianggap mampu mewakili populasi penelitian. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 85 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh nasabah antara BSI *Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* tidak terdapat perbedaan, hal ini dapat dilihat dari harapan yang sesuai, minat dalam berkunjung serta ketersediaan untuk rekomendasi. Sedangkan pada kualitas layanan antara BSI *Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* terdapat perbedaan yang dapat dilihat pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta perhatian yang dirasakan oleh nasabah.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Kualitas Layanan, BSI Mobile Banking, Action Mobile Banking*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL .....</b>	<b>v</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI...</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 Pengertian Bank.....	13
2.2 Pengertian Bank Syariah .....	14
2.2.1 Prinsip Perbankan Syariah .....	15
2.2.2 Produk Bank Syariah.....	16
2.3 Jenis Bank Syariah Ditinjau Dari Segi Fungsinya.....	17
2.3.1 Bank Umum Syariah .....	17
2.3.2 Unit Usaha Syariah .....	17
2.3.3 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah .....	18
2.4 Kepuasan .....	18
2.4.1 Definisi Kepuasan .....	18
2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	19
2.5 Kualitas Layanan .....	21

2.5.1	Definisi Kualitas layanan .....	21
2.5.2	Dimensi Pelayanan Jasa dalam Perspektif Islam .....	23
2.5.3	Indikator Kualitas Layanan .....	24
2.6	<i>Mobile Banking</i> .....	25
2.7	Penelitian Terkait.....	27
2.8	Kerangka Pemikiran .....	35
2.9	Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
3.1	Desain Penelitian .....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.3	Sumber Data .....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5	Definisi dan Operasional Variabel .....	43
3.5.1	Definisi Variabel.....	43
3.6	Uji Instrumen.....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.7	Uji Normalitas .....	46
3.8	Uji Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Umum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	48
4.1.2	Visi dan Misi UIN Ar-Raniry .....	50
4.2	Karakteristik Responden .....	51
4.2.1	Responden Berdasarkan Fakultas .....	52
4.2.2	Responden Berdasarkan Umur.....	52
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.4	Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	54
4.3	Deskripsi Variabel.....	55
4.3.1	Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada <i>BSI Mobile Banking</i> .....	55
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Pada <i>BSI Mobile Banking</i> .....	56
4.3.3	Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada Bank <i>Aceh Action Mobile Banking</i> .....	58

4.3.4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Pada BSI <i>Mobile Banking</i> .....	59
4.4 Statistik Deskriptif.....	60
4.5 Uji Validitas.....	63
4.5.1 Uji Validitas Pada BSI <i>Mobile Banking</i> .....	64
4.5.2 Uji Validitas Pada Bank Aceh Action <i>Mobile</i> <i>Banking</i> .....	65
4.6 Uji Reliabilitas .....	67
4.7 Uji Normalitas .....	68
4.8 Uji Hipotesis.....	69
4.9 Pembahasan .....	74
4.9.1 Perbandingan Antara Kepuasan Nasabah (X <sub>1</sub> ) BSI <i>Mobile Banking</i> Dengan Action <i>Mobile Banking</i> Pada Dosen UIN Ar-Raniry .....	74
4.9.2 Perbandingan Antara Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ) BSI <i>Mobile Banking</i> Dengan Action <i>Mobile Banking</i> Pada Dosen UIN Ar-Raniry .....	77
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	<b>110</b>

AR - RANIRY

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Jumlah Populasi dan Sampel Dosen UIN Ar-Raniry....	41
Tabel 3.2	Definisi dan Indikator Variabel .....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	54
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada BSI Mobile Banking .....	55
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Pada Kualitas Layanan BSI Mobile Banking .....	56
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada Bank Aceh Action Mobile Banking .....	58
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Pada Kualitas Layanan Bank Aceh Action Mobile Banking .....	59
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel BSI Mobile Banking .....	61
Tabel 4.10	Statistik Deskripsi Variabel Action Mobile Banking ..	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	65
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Pada BSI Mobile Banking .....	67
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas Pada Action Mobile Banking .....	68
Tabel 4.17	BSI Mobile Banking .....	69
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Kepuasan Nasabah .....	70
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner.....	89
Lampiran 2 Data Statistik.....	93
Lampiran 3 Biodata Penulis .....	110



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini keadaan dunia industri telah menuju arah era baru atau biasa dikenal dengan sebutan Revolusi Industri 4,0. Negara Jerman yaitu tepatnya ketika diadakan kegiatan Hannover Fair tahun 2011 silam merupakan awal mula lahirnya istilah tersebut. Revolusi Industri 4,0 sendiri adalah suatu pergerakan yang dikenal dengan sebutan “*cyber physical system*” yang menggabungkan teknologi yang masih menggunakan otomatisasi dengan teknologi *cyber*. Mekanisasi yang dibantu oleh informasi dan teknologi pada kegiatan pengaplikasiannya merupakan pusat dari penerapan Revolusi Industri 4,0 ini, sehingga kontribusi dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam proses kegiatannya menjadi sedikit berkurang. Maka, dampak atau efisiensinya pada suatu lingkup kegiatan kerja dapat bertambah dengan sendirinya (Mutiasari, 2020).

Aktivitas banyak secara perlahan beralih menuju perkembangan yang serba digital, dimanahal tersebut terjadi seiring adanya pergeseran industri yang tumbuh menuju digitalisasi. Kemudahan yang didapatkan dari adanya inovasi teknologi ini telah banyak dirasakan di semua lini kehidupan dan dunia keuangan pun juga telah dirambah oleh hal tersebut. Aktivitas di bidang industri perbankan merupakan salah satu contoh dari aktivitas yang telah menuju perubahan ke industri *four point zero*. Salah satu perusahaan

yang memberikan jasa keuangan dan saat ini mengalami perkembangan yang pesat serta perekonomian Indonesia dapat didongkrak dengan baik adalah industri perbankan, dimana industri ini berguna sebagai salah satu lembaga yang berperan sebagai penghubung dalam menyimpan dana penduduk yang kemudian disalurkan ulang untuk aktivitas perekonomian di Indonesia yang bersifat produktif termasuk pada kegiatan perbankan syariah dan kini mampu memberi kontribusi kepada kenaikan pendapatan nasional (Mutiasari, 2020).

Bank syariah merupakan bank yang bertugas dalam lingkup rangkaian kegiatan usahanya yang didasari prinsip syariah yang mempunyai fungsi sebagai penghimpun dana, kemudian menyalurkan dana yang berbentuk pembiayaan dana dan juga memberikan pelayanan. Pengembangan pada perbankan syariah ini dikerahkan guna memberi kontribusi yang menyeluruh terhadap perekonomian negara dan memberi kebermanfaatan yang besar untuk penduduknya. RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional), RPJMN (Rencana Pembangunan jangka Menengah Nasional), ASKI (Arsitektur Sistem Keuangan Indonesia), dan API (Arsitektur Perbankan Indonesia) merupakan beberapa rencana strategis dari tujuan arah perkembangan industri perbankan syariah nasional. Pengupayaan terhadap mengembangkan perbankan syariah adalah salah satu komponen aktivitas yang menopang, dimana hal tersebut dimaksudkan untuk mencapai rencana dalam strategis pada tingkatan nasional dengan

ukuran yang lebih besar. Diketahui sistem perbankan syariah yang diharapkan mampu diwujudkan oleh Bank Indonesia adalah dengan bentuk atau tampilan semakin modern, memiliki sifat global, dan ditujukan kepada semua aspek penduduk Indonesia dengan tidak adanya pengecualian serta kini diketahui meningkatnya perkembangan bank syariah di negara Indonesia telah berjalan dengan cukup pesat (Fajri, 2021).

Saat ini sistem layanan transaksi pada perbankan sudah tidak seluruhnya dikerjakan dengan cara mendatangi kantor pusat ataupun kantor cabang, kini sistem perbankan sudah mengeluarkan layanannya yaitu berupa metode layanan digital, dimana layanan perbankan digital sendiri merupakan bentuk pelayanan perbankan secara elektronik yang dikembangkan dan dikerahkan dengan pengoptimalan pemanfaatan dari data-data nasabah dengan cara yang kian efektif, mudah, cepat serta selaras dengan kebutuhan (*customer experience*), kemudian sistem layanan ini dapat dilakukan dengan cara mandiri yang sepenuhnya oleh nasabah, namun tetap dengan memperhatikan unsur keamanannya. Pada dunia perbankan, banyaknya perseroan yang merubah strategi bisnis yang dimiliki dengan menempatkan unsur teknologi sebagai unsur utama dalam proses menciptakan inovasi terhadap produk dan jasanya disebabkan karena adanya perkembangan teknologi informasi. Sama seperti pelayanan *electronic transAction (e-banking)* lewat mesin ATM, *phone banking* dan *internet banking* termasuk bentuk-bentuk terbaru dari inovasi pada pelayanan bank dimana telah banyaknya

mengubah sistem pelayanan transaksi yang sebelumnya secara manual kemudian berubah menjadi pelayanan transaksi yang didasari oleh metode teknologi baru (Fajri, 2021).

Transformasi dan perubahan digital yang dilakukan oleh industri perbankan tidak hanya sekadar memberi layanan *Mobile Banking* dan sistem pelayanan *online*. Inovasi dalam menggabungkan interaksi nasabah dengan digitalisasi terus diperlukan oleh perusahaan keuangan perbankan, selain itu kenyamanan dan kemudahan para user teknologi *industry banking* dalam melakukan akses layanan perbankan diharapkan dapat diberikan oleh penemuan-penemuan teknologi yang baru (Mutiasari, 2020).

Saat ini, telah banyaknya bank yang telah berinovasi mengembangkan fitur-fitur layanan perbankan digital mereka. Bank-bank tersebut tidak hanya menyediakan layanan aplikasi ataupun *website* untuk melakukan transaksi saja, digitalisasi perbankan juga telah dilakukan pada tiap kantor-kantor cabang perbankan yang terdapat di Indonesia. Seperti saat ini, terdapat beberapa bank telah mempunyai layanan bentuk aplikasi guna mengatur nomor antrian yang dipakai dalam mencetak transaksi-transaksi tabungan juga mengurus penggantian buku tabungan kini juga dapat dijalankan dengan mesin. Bahkan ketika ingin membuat rekening yang baru saat ini telah mampu dijalankan lewat metode *self service* oleh nasabah, dengan kemajuan teknologi yang disediakan pada bank-bank yang telah mengikuti perkembangan digital, kini kita bisa

bertransaksi tidak lagi harus mendatangi kantor cabang lagi. munculnya *digital banking* telah menjadikan suatu solusi pada permasalahan perbankan dimana pelayanannya cukup menyita waktu (Mutiasari, 2020).

Saat ini bank menawarkan salah satu layanannya yang menggunakan basis teknologi informasi yakni *Mobile Banking*. Dengan ketentuannya, *Mobile Banking* hadir guna memudahkan nasabah-nasabah yang ingin mendapati sistem layanan perbankan dengan secara cepat, nyaman, aman, murah, dapat digunakan di semua kondisi, kapanpun dan dimanapun serta dapat dijalankan melalui perangkat *mobile* yang nasabah miliki. Pelayanan yang ditawarkan bank ini mampu memenuhi segala hal tersebut. Dalam hal menawarkan suatu sistem layanan yang baik, praktis dan memiliki beragam jenis layanan yang bisa memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pada perbankan, *Mobile Banking* telah menjadi salah satu pilihan utamanya.

Teknologi penggunaan *Mobile Banking* pada perbankan telah banyak diluncurkan di bank-bank yang ada di Indonesia, termasuk pula pada perbankan syariah yang satu ini juga menggunakan fitur *Mobile Banking* pada pelayanan perbankannya yaitu digunakan oleh bank syariah Indonesia (BSI). BSI adalah suatu bentuk perseroan yang berasal dari penggabungan beberapa bank syariah yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan juga Bank Syariah Mandiri. Merger tersebut dilakukan dengan maksud untuk menyatukan beberapa bank yang menggunakan model syariah tersebut agar memiliki modal

yang lebih besar, memiliki jangkauan pasar yang lebih luas, dan dengan harapan bisa memberi kemajuan serta memberi peningkatan terhadap pasar uang syariah yang ada di Indonesia yang mana akan memiliki potensi besar. BRI, BNI, dan Mandiri yang merupakan induk perusahaan memberi dukungan terhadap pembentukan BSI ini, selain itu terdapatnya komitmen antar pemerintah melalui kementerian BUMN. Bank Syariah Indonesia ini meminta dukungan agar memperoleh daya saing dalam tingkat global dan lainnya. Seiring berkembangnya waktu, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah meluncurkan *Mobile Banking* sebagai sistem layanan perbankan yang menggunakan basis teknologi, dan hal tersebut menjadi salah satu faktor utama guna memajukan perkembangan BSI terutama di bidang teknologi yang akhirnya hal ini bisa memberi kemudahan kepada para nasabah ketika transaksi perbankannya (Ramadhan dan Asih, 2021).

Perbankan syariah lainnya yang juga telah menggunakan kemajuan fitur *Mobile Banking* adalah Bank Aceh. 2009 merupakan tahun dimulainya bisnis *e-Banking* dari Bank Aceh, dimana perseroan tersebut sudah mempunyai sebuah produk berupa *e-Banking* yang bekerja dengan *SMSBanking* sebagai panduannya. Suatu layanan elektronik yang bisa memberi kemungkinan kepada para nasabahnya dalam menjalankan aktivitas transaksi perbankannya lewat Handphone atau SMS merupakan Bank Aceh *Mobile Banking* (*SMS Banking*). Transaksi menggunakan metode tersebutnya bisa dijalankan dengan nomor nasabah yang telah terdaftar dan

teregistrasi pada Bank Aceh syariah, dengan demikian dalam penggunaannya di setiap kondisi dan waktu sistem layanan ini sangat nyaman dan aman, selain itu dikarenakan layanan tersebut dapat bekerja di setiap saat yakni setiap jam dan setiap hari, maka para nasabah tidak perlu khawatir dengan bank yang tutup karena hari libur nasional dan tidak bergantung dengan jam operasional bank (Marviaton, 2017).

Fitur layanan *Mobile Banking* setiap bank tentu memiliki cara pelayanannya masing-masing, sehingga tingkat rasa puas nasabah bisa diukur melalui salah satu poin utamanya yakni kualitas layanan, yang mana nasabah akan kurang atau bahkan tidak puas terhadap layanan ketika kinerja layanan tidak sukses dalam mencapai harapan nasabah, dan sebaliknya nasabah akan memiliki rasa puas dan senang ketika kinerja pelayanan melebihi dari harapan nasabah.

Menurut Kotler kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur penilaian dari konsumen terkait tingkat pelayanan atas produk ataupun jasa yang mereka inginkan atau harapkan (*expected services*) dengan atas apa yang mereka terima (*perceived services*), kualitas pelayanan juga merupakan bentuk keseluruhan dari gambaran maupun karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan bagaimana kemampuannya dalam memenuhi kepuasan sekaligus kebutuhan pelanggan. Terdapat 5 indikator, antara lain sebagai berikut: 1). *Tangible* (bukti fisik). 2). *Reliability* (kehandalan) 3). *Responsiveness* (daya tanggap). 4). *Assurance* (jaminan dan kepastian). 5). *Empathy* (perhatian). Perbankan dalam menjalankan

roda bisnis, aspek pelayanan menjadi aspek yang utama yang perlu diperhatikan oleh pihak bank. Pelayanan perbankan langsung adalah layanan yang diberikan oleh bank dengan mendatangi kantor secara langsung yang dilayani melalui Security, Customer Service dan Teller, kemudian kini telah adanya pelayan perbankan secara tidak langsung yaitu *Mobile Banking*. Suatu model aktivitas pelayanan transaksi yang dijalankan melalui bentuk perangkat *mobile* merupakan makna dari *m-banking* atau *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* bank syariah merupakan bentuk hasil dari pengembangan baru yaitu dari inovasi bank syariah yang sebelumnya adalah berbentuk *sms banking* dan *internet banking* (Maulana dkk, 2020).

Kepuasan nasabah merupakan reaksi dari kekecewaan atau perasaan senang individu yang muncul atau disebabkan oleh adanya sikap membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh suatu produk dan jasa atau hasil terhadap ekspektasi yang dimunculkan mereka. Bahwa indikator dari kepuasan nasabah terdiri atas: 1). Adanya harapan yang sesuai. 2). Adanya minat berkunjung kembali. 3). Adanya kesediaan merekomendasi. Sementara menurut ahli lainnya indikator kepuasan nasabah itu meliputi: 1). Perasaan. 2). Senantiasa melakukan pembelian terhadap produk (Maulana dkk, 2020). Oleh sebab itu agar memperoleh tingkat keunggulan yang kompetitif daripada bank lainnya, lembaga perbankan terus mengupayakan memberi kualitas pelayanan terbaiknya. Adanya rivalitas atau rasa saing antar bank syariah dengan cukup ketat dapat disebabkan oleh

perbankan syariah yang tingkat keberadaanya meningkat.

Responden dalam penelitian ini ditujukan kepada dosen, dimana peneliti tertarik melakukan studi pada dosen dikarenakan, dosen lebih berkompeten dan berpengalaman serta berwawasan dalam perihal *m-banking* sehingga hasil penelitian lebih akurat dalam memberikan tanggapan. Dosen yang ada di UIN Ar-Raniry merupakan studi pada penelitian ini, dikarenakan dosen yang ada di tempat tersebut menggunakan kedua jenis bank dalam hal pembayaran gaji dan tunjangan, sehingga diharapkan rumusan penelitian dapat terjawab dengan tepat.

Menurut pemaparan mengenai latar belakang persoalan yang terjadi, peneliti memiliki ketertarikan guna mengkaji dan membuat penelitian mengenai **Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Layanan BSI Mobile Banking Dengan Action Mobile Banking Bank Aceh (Studi Pada Dosen UIN Ar-Raniry)**” yang dimaksudkan guna mengetahui bagaimana perbedaan tingkat kepuasan dari layanan BSI *Mobile Banking* dan mengetahui tingkat kepuasan *Action Mobile Banking* serta perbedaan antara kualitas layanan BSI *Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut pemaparan mengenai latar belakang tersebut, maka riset ini memiliki rumusan masalah berupa:

1. Apakah tingkat perbandingan antara kepuasan layanan BSI

*Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* pada dosen UIN Ar-raniry?

2. Apakah tingkat perbandingan kualitas layanan dosen UIN Ar-Raniry antara *BSI Mobile Banking* dan kualitas layanan *Action Mobile Banking* pada dosen UIN Ar-raniry?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Menurut perumusan permasalahan yang telah dijelaskan tersebut, maka riset ini memiliki tujuan berupa:

1. Untuk mengetahui perbandingan antara kepuasan layanan *BSI Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* pada dosen UIN Ar-raniry
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kualitas layanan *BSI Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* pada dosen UIN Ar-raniry

### **1.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Dalam hasil yang didapatkan dalam riset ini, peneliti mengharapkan bisa memberi suatu manfaat bagi:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, riset ini mampu bermanfaat sebagai pedoman, bahan referensi atau acuan untuk melengkapi kajian yang berkaitan tentang perbandingan tingkat kepuasan dan kualitas layanan *BSI Mobile Banking* dan *Action Mobile Banking*.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis riset ini mampu menghasilkan suatu manfaat kepada nasabah atau pengguna *m-banking*, diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan terhadap tingkat kepuasan dan kualitas layanan *Mobile Banking* di BSI dan *Action Mobile Banking*.

### **1.4.3 Manfaat Kebijakan**

Diharapkan hasil riset ini bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau masukan bagi kebijakan bank dan nasabah, serta pihak yang terkait, diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dalam mengatasi dan meminimalisir masalah *Mobile Banking*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna memberi suatu penggambaran pada riset yang akan dijalankan, maka dilakukan penyusunan sistematika pembahasannya yang meliputi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini akan memuat mengenai latar belakang persoalan, rumusan persoalan, tujuan, dan manfaat riset sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini akan memuat uraian mengenai beberapa teori. Adapun maksud dari teori tersebut merupakan teori yang memiliki hubungan dengan fakta atau kasus yang sedang diteliti yang berkaitan dengan landasan yang mendukung penelitian ini, diantaranya

adalah teori mengenai tingkat kepuasan dan kualitas layanan dalam *Mobile Banking*. Dalam bab ini, juga dikaji tentang penelitian sebelumnya, hipotesis, dan kerangka berpikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini akan memuat pembahasan secara sederhana yaitu tahapan-tahapan riset yang akan dijalankan, dan menjelaskan metode-metode pendekatan masalah, jenis riset, lokasi riset, teknik pengambilan sampel, metode dalam mengumpulkan data atau informasiserta teknik seperti apa yang akan dipakai dalam menganalisis sebuah data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini akan mencakup mengenai gambaran umum terhadap objek penelitian dan juga membahas tentang hasil yang akan didapatkan dalam penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian ini akan mencakup mengenai saran dan kesimpulan yang diberikan oleh peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Bank**

Secara etimologis, Istilah *banc'*, yang berarti banku, adalah dari mana kata *bangku* mendapat maknanya. *Bangku* yang dimaksud mengisyaratkan bentuk promosi perbankan untuk kepentingan konsumen. Istilah bank akan terus berkembang hingga istilah bank digunakan untuk usaha jasa keuangan. Sebuah bank secara resmi digambarkan sebagai lembaga keuangan nasional dengan kekuasaan untuk mengumpulkan, memproses dan mengatur semua masalah keuangan (Supriyadi, 2017).

Pengertian bank pada awal dikenalnya adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertiannya berkembang menjadi tempat menyimpan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun, semakin modernnya perkembangan dunia perbankan maka pengertian bank pun berubah pula. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat umum (Kasmir, 2009).

Bank pada dasarnya adalah entitas yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau melakukan tugas intermediasi keuangan. Ada dua jenis sistem operasional perbankan dalam sistem perbankan Indonesia: bank konvensional dan bank syariah.

## **2.2 Pengertian Bank Syariah**

Pada tahun 1992, Indonesia mulai berdirinya bank syariah. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Dari tahun 1992 hingga 1999, tingkat pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia pada dasarnya tetap konstan. Namun, setelah krisis keuangan 1997– 1998 yang menimpa Indonesia. Konversi dari Bank Susila Bakti yang menjadi Bank Syariah Mandiri didirikan pada tahun 1999. Bank konvensional Bank Susila Bakti dibeli oleh Bank Dagang Negara, yang akhirnya berubah nama menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di negara ini (Ismail, 2017).

Bank syariah beroperasi secara berbeda dari bank biasa. Nasabah Bank Islam menerima layanan tanpa bunga. Penarikan dan pembayaran bunga tidak diperbolehkan pada transaksi yang terjadi dalam bisnis Perbankan Syariah. Bank syariah tidak memahami konsep bunga, seperti bunga pinjaman nasabah atau bunga yang dibayarkan atas simpanan yang disimpan di bank

syariah.(Ismail, 2017).

Bank syariah mengikuti hukum Islam dalam semua transaksi dan tidak memberatkan dengan bunga atau pembayaran bunga dari konsumen. Kontrak dan kesepakatan antara nasabah dan bank mengatur insentif yang diterima dari bank syariah dan insentif yang disetorkan kepada konsumen. Untuk perjanjian (akad) dalam perbankan syariah, syarat dan rukun syariat Islam harus berlaku (Ismail, 2017).

### **2.2.1 Prinsip Perbankan Syariah**

Syarat-syarat perjanjian antara bank dengan pihak lain antara lain untuk menyimpan uang atau mendanai kegiatan ekonomi dikenal dengan prinsip syariah. Hal ini sebagaimana dimaksud dalam Bab 1, Pasal 1 dan 13 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

- a. *Mudharabah* yaitu mendasarkan keuangannya pada premis bagi hasil.
- b. *Musharakah* yaitu pembiayaan menganut pada bagi hasil.
- c. *Murabahah* adalah ide di balik pembelian dan penjualan barang yang menghasilkan keuntungan.
- d. *Ijarah*, atau "sewa murni tanpa opsi" adalah metode pembiayaan barang modal.

Bank setidaknya harus berpegang pada tiga prinsip yang membedakan bank syariah dengan bank tradisional, terutama dalam hal pelayanan kepada nasabah. Ketiga prinsip tersebut

adalah Fahmi (2016):

- a. Prinsip pemerataan yang mengatur remunerasi berdasarkan margin keuntungan dan bagi hasil disepakati antara bank dan konsumen.
- b. Asas kesetaraan berarti bahwa bank, pengguna uang, dan nasabah yang menyetorkan uang memiliki semua hak, kewajiban, risiko, dan manfaat yang sama secara adil.
- c. Konsep perdamaian (tidak termasuk riba dan penerapan zakat pada properti) untuk menunjukkan bahwa produk syariah sesuai dengan prinsip dan kaidah Islam.

### 2.2.2 Produk Bank Syariah

Tiga jenis produk perbankan syariah yang biasa ditawarkan oleh bank adalah:

- a. Rekening tabungan, rekening deposito, dan rekening giro adalah jenis pendanaan yang berbeda.
- b. Produk penyaluran dana (*finishing*) yang merangkum persyaratan yang harus diperhatikan dalam penyaluran dana (pembiayaan) yang erat kaitannya dengan penghimpunan dana.
- c. Produk terkait layanan (*services*).

Pembiayaan didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang membahas pada perbankan Syariah sebagai pengadaan pinjaman atau permintaan serupa contohnya:

- a. Transaksi bagi hasil *Mudharabah* dan *Musyarakah*.

- b. Sewa menyewa dalam bentuk *Ijarah* atau sewa beli dalam bentuk yang *Muntahiyah Bittamlik*.
- c. Jual beli piutang dalam bentuk *Istishna, Salam dan Murabahah*.
- d. Transaksi yang berkaitan dengan pinjam meminjam dalam bentuk piutang *Qardh*.
- e. Sewa *Ijarah* untuk transaksi multi-jasa.

## **2.3 Jenis Bank Syariah Ditinjau Dari Segi Fungsinya**

### **2.3.1 Bank Umum Syariah**

Bank Umum Syariah (BUS) merupakan sebuah bank yang melakukan kegiatan dalam usaha dan melakukan transaksi pembayaran sesuai dengan keyakinan Syariah islam. Kegiatan bank umum syariah secara garis besar dapat digolongkan menjadi tiga fungsi utama yaitu sebagai berikut:

- a. Penerima dana masyarakat
- b. Penyaluran Dana Kepada warga
- c. Pelayanan bantuan jasa

### **2.3.2 Unit Usaha Syariah**

Divisi Syariah didirikan oleh bank konvensional, tetapi dalam melakukan kegiatan perbankan dan mengelola pembayaran sesuai dengan prinsip syariah. Rutinitas unit usaha syariah dalam menjalankan bisnisnya sama dengan bank umum syariah, yaitu menjual barang bagi pihak ketiga, mengirimkan uang kepada orang

yang membutuhkan, dan memberikan layanan perbankan tambahan (Ismail, 2017).

### **2.3.3 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) beroperasi berdasarkan prinsip syariah, tetapi tidak menyediakan layanan terkait pembayaran, maupun transaksi giral dan pembayaran tidak didukung oleh BPRS. BPRS terutama ditujukan untuk penyaluran dan penggalangan dana (Ismail, 2017).

## **2.4 Kepuasan**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan pelanggan, ialah tujuan utama dari setiap aktivitas komersial, adalah konsep terbaik dalam teori dan praktik pemasaran. Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan nilai dan reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa depan, dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Indikator utama niat beli konsumen adalah kepuasan pelanggan (Nuralam, 2017).

Kepuasan adalah keadaan pikiran yang ditentukan oleh apa yang telah di alami. Karakteristik dan sifat produk, dan bahkan produk itu sendiri, dievaluasi menurut seberapa baik mereka memenuhi keinginan konsumen dan seberapa banyak mereka memberi mereka kesenangan. Kualitas layanan, dan nilai adalah

faktor kuat yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Ketika seseorang membandingkan pandangan dan kesan tentang kinerja dan hasil produk dengan harapan yang diinginkan, terasa puas atau kecewa. Pendapat keseluruhan tentang kepuasan suatu produk atau jasa setelah pembelian dan penggunaan (Nuralam, 2017).

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2011) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

##### **1. Kesesuaian Harapan**

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

##### **2. Minat Berkunjung Kembali**

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan

memuaskan.

- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

### 3. Kesiediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Maka yang menjadi indikator dari kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan wisatawan, berminat untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata, merekomendasikan tempat wisata ke orang lain

## **2.5 Kualitas Layanan**

### **2.5.1 Definisi Kualitas layanan**

Menurut Haryanto (2020) kualitas merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan semuanya. Konsep kualitas layanan dapat dilihat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Haryanto (2020), layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat dilakukan oleh satu pihak pada pihak lainnya yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan harta disebut jasa. Untuk memuaskan pelanggan, produsen harus bertindak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kotler menambahkan bahwa perilaku tersebut dapat muncul baik selama dan setelah perdagangan. Layanan berkualitas tinggi seringkali menghasilkan lebih banyak kepuasan dan bisnis yang berulang. Kualitas pelanggan harus menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan dan berakhir pada reaksi pelanggan terhadap kualitas. Artinya citra yang baik didasarkan pada pandangan dan reaksi pelanggan, pelanggan lah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu penyediaan jasa. Pelangganlah yang memutuskan apakah layanan itu baik atau buruk.

Akibatnya, kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan yang secara baik sesuai dengan harapan konsumen dalam menentukan kualitas layanan. Layanan dalam hal ini diartikan

sebagai sebagai jasa *service*, yang dimaksud dengan *service* di sini adalah yang diberikan oleh penyedia jasa dari segi kenyamanan, ketepatan waktu, hubungan, kemampuan, keramahan, dan lain-lain, serta sikap dan cara pemberian jasa sehingga pelanggan dapat menikmatinya yang ditunjukkan oleh penyedia jasa. Kualitas layanan dapat dinilai dari tingkat layanan dengan membandingkan penilaian pelanggan atas layanan yang sebenarnya mereka terima atau diinginkan pelanggan dalam hal kualitas layanan perusahaan (Haryanto, 2020).

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan hasil, dari definisi lain kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Haryanto (2020).

Adapun bahwa dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* menjadi 4 bagian yaitu Wardhana (2015):

1. *Speed*, yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan m-banking.
2. *Security*, yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan m-banking.
3. *Accuracy*, yaitu keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai m-banking.
4. *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan *m-banking*.

## 2.5.2 Dimensi Pelayanan Jasa dalam Perspektif Islam

Tingkat layanan yang diberi oleh perusahaan pasti tidak hanya memberikan kepuasan pelanggan. Untuk menjadi seorang muslim yang taat dan untuk menunjukkan keteguhan agama kita dalam menegakkan hukum Islam, kita harus bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Standarisasi hukum syariah digunakan dalam perekonomian Islam sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat pelayanan kepada nasabah. Tentunya hal ini dilakukan dalam rangka nilai-nilai ibadah dan juga untuk kewajiban finansial. Islam mendorong manusia untuk selalu bertindak sesuai syariat Islam, baik dalam menyelesaikan suatu tugas maupun menyelesaikan suatu masalah (Tho'in, 2011).

Dalam pandangan Islam, ada enam ciri pelayanan yang menjadi pedoman.

1. Jujur berarti tidak berbohong, mengarang informasi, mengkhianati orang lain, atau melanggar kesepakatan.
2. Selalu amanah dan terpercaya (*Al-Amanah*), terutama dalam menjalankan bisnis.
3. Al-Kazib sangat terhormat dalam menjalankan bisnisnya dan tidak curang. Tidak pernah tidak jujur, seperti cara Nabi Muhammad SAW dalam bertransaksi dan berdagang.
4. Tepat janji, jangan ingkar ini adalah pola pikir para pebisnis yang selalu menepati janji kepada pelanggan

dan rekan kerja (pesaing).

5. Melayani dengan kerendahan hati (*Khidmah*) yang dicirikan oleh sikap yang baik, sopan santun, senyuman, kecenderungan untuk mengalah dan rasa kewajiban.
6. Jangan lupakan kehidupan setelah kematian. Artinya, seseorang tidak boleh terlalu memikirkan kebutuhannya sendiri ketika melakukan pekerjaannya demi mengejar kekayaan materi, mengabaikan imbalan di akhirat. Oleh karena itu, kita harus berdoa dan sholat sebelum habis waktunya.

### **2.5.3 Indikator Kualitas Layanan**

Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut (Maulana dkk, 2020):

1. *Tangible* (bukti fisik) merupakan kualitas fisik dari pelayanan yang telah diberikan yang meliputi segi fasilitas fisik yaitu berupa gedung, teknologi, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan, serta penampilan karyawannya.
2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan oleh pihak perusahaan dalam memberi suatu pelayanan yang dijanjikan dengan sikap simpatik secara tepat waktu, terpercaya, dan akurat
3. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu tekad atau keinginan guna memberi bantuan dan memberi layanan yang tepat serta cepat terhadap para pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas, meliputi kepastian dan jaminan terkait

pengetahuan dan kemampuan serta sopan santun dari para pegawai guna memunculkan tingkat kepercayaan pelanggan pada perseroan.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) merupakan suatu jaminan dan juga kepastian terkait sopan santun, pengetahuan dan kemampuan para pegawai guna memunculkan tingkat kepercayaan pelanggan pada perseroan dan bebas dari adanya resiko ataupun keraguan dan muncul perasaan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi.
5. *Empathy* (perhatian) yakni memberikan sikap perhatian dengan wujud mudahnya dalam memberi suatu informasi, senyum, pengucapan salam, dan mudahnya menjalankan komunikasi yang baik seperti banyaknya outline. Guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas alangkah baiknya harus memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pelanggan..

## **2.6 Mobile Banking**

*Mobile Banking* adalah perangkat yang digunakan untuk memeriksa saldo, melakukan transaksi keuangan, melakukan pembayaran, dan lainnya. Biasa disebut sebagai *M-Banking*, *SMS Banking*, dan istilah serupa lainnya. Penggunaan teknologi yang dapat dipakai di alat bergerak seperti ponsel dan lainnya. Definisi *Mobile Banking* adalah penggunaan perangkat *mobile* untuk melakukan transaksi. Subkategori *e-commerce* yang dikenal sebagai *mobile commerce (m-commerce)* adalah proses transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui perangkat seluler yang

terhubung ke Internet, kartu pintar, atau jaringan seluler. Saat ini, menurut Umam (2018), *Mobile Banking* dapat dibagi menjadi tiga bagian:

a. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Hanya informasi tentang produk dan layanan bank itu sendiri yang tersedia dalam sistem. Pendekatan ini memiliki risiko yang relatif rendah karena konsumen hanya terhubung ke *server* situs web dan bukan *server* atau jaringan utama bank. Bahaya potensial adalah bahwa materi *online* situs diubah (sering disebut *defacement*). Ini tidak membahayakan seluruh sistem bank, tetapi dapat mengaburkan informasi di situs web.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Bentuk kedua lebih menarik daripada bentuk pertama. Konsumen (nasabah) dan sistem bank saat ini dapat berkomunikasi dalam sistem jenis ini. Interaksi dapat berupa aplikasi keanggotaan layanan, informasi saldo, laporan transaksi dan informasi pribadi pelanggan yang diperbarui dari bank yang sesuai. Sistem ini bisa dibilang lebih berbahaya dari pendahulunya berdasarkan cara kerjanya. Pelakunya adalah koneksi antara konsumen dan beberapa server dalam jaringan bank. Sistem ini memerlukan pemantauan dan perhatian khusus untuk melindungi dari penyusup dan program seperti virus dan *trojan horse* yang merusak sistem.

c. *TransActional* (dapat melakukan transaksi)

Jenis yang ini sering kali mencakup sistem dari dua kategori pertama dan merupakan yang paling komprehensif daripada lainnya, memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi langsung dengan sistem jenis ketiga ini. Sistem ini terhubung melalui jaringan dan server utama bank, yang membuatnya paling berisiko dibandingkan dengan dua kategori lainnya. Oleh karena itu, sistem ini membutuhkan kontrol yang cermat. Transaksi yang bisa dilakukan dalam sistem ini mencakup membayar tagihan, mentransfer uang, mengisi daya pulsa, dan mengakses rekening bank secara langsung, dan lain-lain. Di Indonesia, hampir semua bank telah mengimplementasikan layanan *m-banking* berupa *SIM toolkit* (menu layanan).

## 2.7 Penelitian Terkait

Penelitian mengenai Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking* telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti lainnya. Penulis telah menemukan beberapa penelitian terkait yang diharapkan dapat ditarik kesimpulan mengenai hasil penelitian, persamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang telah diteliti. Di antara penelitian yang telah dilakukan yaitu :

Penelitian Vemy Suci Asih, “Studi Banding: Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah dan Kualitas Bank Umum Syariah

Indonesia” (2021). Metode deskriptif dan kuantitatif dan metodologi penelitian lapangan digunakan dalam penelitian ini. Temuan Survei Hasil Independent Sample T-test menunjukkan kualitas pelayanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia sangat baik. T-tabel sebesar 1,692, thitung sebesar -0,667, dan sig (dua sisi) sebesar 0,507 > 0,05. Karena tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara angka- angka ini untuk *Mobile Banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia, maka  $H_0$  disetujui dan  $H_a$  ditolak. Tingkat kualitas layanan *Mobile Banking* BRI Syariah rata-rata 3,71. Secara umum, layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dan *Mobile Banking* BRI Syariah memiliki nilai yang tinggi. Baik dari segi lokasi penelitian maupun tujuan penelitian, penelitian ini berbedadengan penelitian lainnya.

Proyek penelitian Nora Maulana, “Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa dengan Kualitas Layanan *Direct Banking* dan *Mobile Banking* BSI: Kelas Mahasiswa Loksumawe Lainnya Tahun 2017” (2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran, yaitu kombinasi kuantitatif dan kualitatif. Dengan menggunakan sampel yang ditargetkan, kami memilih hingga 280 responden dari seluruh angkatannya mahasiswa IAIN Lhokseumawe tahun 2017 yang juga merupakan nasabah Bank BSI. Kuesioner, wawancara dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data. Hasil Dengan nilai signifikan (dua sisi) sebesar 0,000, yang menunjukkan 0,000 0,05, uji U menunjukkan

ketidaksetujuan atas jawaban siswa dalam penelitian ini, yang menyebabkan penolakan  $H_0$  dan penerimaan  $H_1$ .

Menurut penelitian Elsandro Yoga Pranantha tahun 2021 "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman", layanan dan fitur produk berkualitas tinggi BSI *Mobile* menjadi salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia. Dampak terhadap Kepuasan Kabupaten Sleman sedang diselidiki. Oleh karena itu, maksud pada penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana atribut pelayanan dan produk BSI *Mobile* mempengaruhi rasa berkecenderungan pelanggan pada bank syariah Kabupaten Sleman. Sampelnya sebanyak 100 responden dari Kabupaten Sleman digunakan sebagai desain utama survei kuantitatif, dan *regresi linier* berganda digunakan untuk menganalisis data. Kepuasan pelanggan di Kabupaten Sleman dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan karakteristik produk BSI *Mobile*, menurut penelitian data.

Menurut penelitian Sri Nawangsari "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI – Depok)" (2019), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan puas dan senang dan pada akhirnya akan melayani Bank DKI. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan. Semakin tinggi kepercayaan, semakin tinggi kepuasan. Kepuasan nasabah sangat bergantung

pada layanan *Mobile Banking*. Hal ini terlihat dari secepatnya nasabah dapat memanfaatkan *Mobile Banking* dan seberapa akurat transaksi diselesaikan, sehingga lebih efisien dan efektif.

Menurut penelitian Miftahuddin, “Analisis Perbandingan Fungsionalitas Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis Bank Mandiri Kc. Bengkalis” (2019). Menurut hasil penelitian, aplikasi *Mobile Banking* pada perusahaan Bank Syariah Mandiri hadir dengan fitur-fitur Islami seperti Tausiah dan waktu sholat. Biaya layanan juga lebih rendah, tetapi fitur lainnya masih kurang. *Mobile Banking* Bank Mandiri berfungsi penuh, tetapi tidak ada tausiah dan waktu sholat, dan biaya layanan tinggi. Pendekatan (studi lapangan), wawancara, dokumentasi dan temuan penelitian serupa dengan penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Identitas Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Asih (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia	Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan studi pendekatan field research	Uji sampel gratis menunjukkan tidak ada perbedaan harga antara layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia dan BRI Syariah. Hasil ini juga menunjukkan keunggulan layanan <i>Mobile</i>	Persamaan: Menggunakan penelitian kuantitatif Membahas kualitas layanan <i>Mobile Banking</i>  Perbedaan: Penelitian terdahulu tidak membahas Tingkat kepuasan. Waktu dan tempat

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No	Identitas Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			<p><i>Banking</i> yang ditawarkan oleh BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. memberikan layanan yang berharga.</p>	
2.	<p>Maulana (2021), Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Langsung Dan <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa Iain Lhokseumawe Angkatan 2017</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian metode campuran, yaitu kombinasi kualitatif dan kuantitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan SPSS 21 for Windows, dan uji menunjukkan ketidaksetujuan pada respon siswa dengan nilai signifikansi 0,000 (dua sisi) menunjukkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Dampak kebijakan layanan dan fitur produk <i>BSI Mobile</i> terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sleman</p>	<p>Persamaan: Menggunakan penelitian kuantitatif Membahas tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> Perbedaan: Waktu dan tempat Tidak menggunakan metode kualitatif</p>
3	<p>Pranatha (2021), Pengaruh Kualitas</p>	<p>Penelitian Kuantitatif</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai</p>	<p>Persamaan: Menggunakan penelitian kuantitatif</p>

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No	Identitas Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	<p>Layanan Dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” oleh</p>		<p>bagaimana kepuasan nasabah bank syariah Kabupaten Sleman dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk BSI <i>Mobile</i>. Desain utama dari survei kuantitatif termasuk sampelnya dari 100 responden dari Kabupaten Sleman, dan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data. Data penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Kabupaten Sleman sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i>.</p>	<p>Membahas kualitas layanan <i>Mobile Banking</i></p> <p>Perbedaan: Waktu dan Tempat</p>
4	<p>Nawang Sari (2019), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan,</p>	<p>Penelitian Kuantitatif</p>	<p>temuan penelitian yang dilakukan Tingkat</p>	<p>Persamaan: Menggunakan penelitian kuantitatif Membahas kualitas</p>

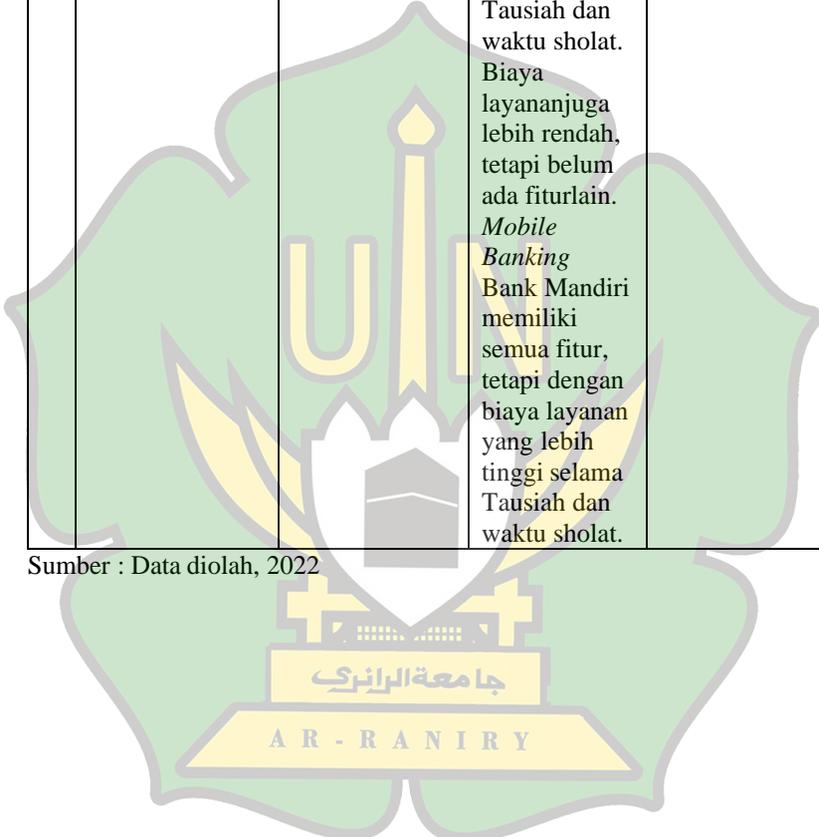
**Tabel 2.1-Lanjutan**

No	Identitas Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Kepercayaan Dan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki –Depok)		<p>pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika nasabah mendapatkan layanan berkualitas tinggi, mereka merasa senang, gembira, dan akhirnya mengabdikan kepada Bank DKI. Kepercayaan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan. Lebih banyak klien akan puas sebagai hasil dari peningkatan kepercayaan Anda.</p>	<p>layanan <i>Mobile Banking</i></p> <p>Perbedaan: Penelitian terdahulu membahas pengaruh Dan Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah Waktu dan tempat</p>
5	Miftahuddin 2019, Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi,	Menurut hasil penelitian, aplikasi dengan penggunaan <i>Mobile Banking</i> pada	<p>Persamaan: Membahas perbandingan fasilitas aplikasi <i>Mobile Banking</i></p> <p>Perbedaan:</p>

**Tabel 2.1-Lanjutan**

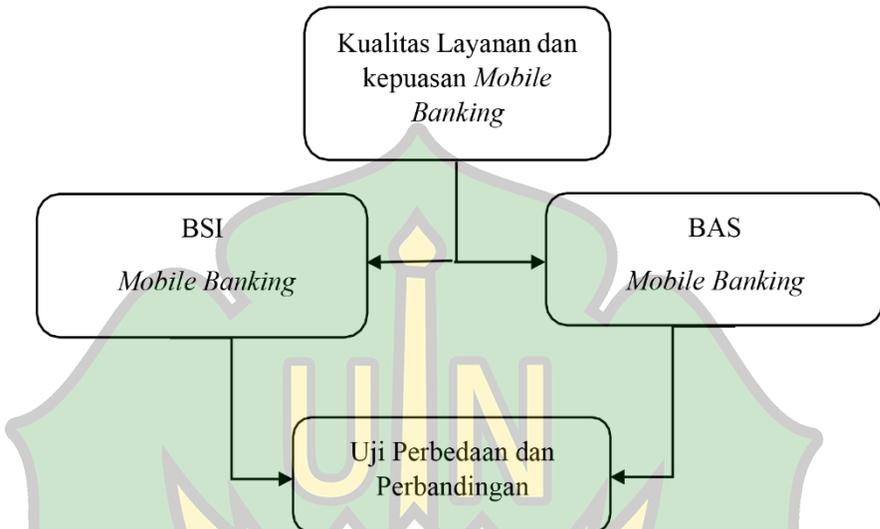
No	Identitas Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri Kc. Bengkalis	studi pustaka dan observasi	perusahaan Bank Syariah Mandiri hadir dengan fitur-fitur Islami seperti Tausiah dan waktu sholat. Biaya layanan juga lebih rendah, tetapi belum ada fitur lain. <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri memiliki semua fitur, tetapi dengan biaya layanan yang lebih tinggi selama Tausiah dan waktu sholat.	Waktu dan Tempat Teknik pengumpulan data

Sumber : Data diolah, 2022



## 2.8 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka berpikir**



Sumber : Data diolah, 2022

Sama seperti pada bagan di atas ini, salah satu cara yang digunakan bank untuk mempertahankan nasabahnya adalah dengan secara konsisten meningkatkan standar barang dan jasanya. Misalnya, peningkatan kualitas layanan dan kepuasan dalam *Mobile Banking* untuk menguntungkan pelanggan dikarenakan jika nasabah lebih puas kemungkinan nasabah akan terus menggunakan layanan tersebut. *Mobile Banking* dalam hal ini memberikan empat layanan dan kepuasan diantaranya (*speed*) kecepatan dalam melakukan akses pada pelayanan *m-banking* BSI dan Action, (*security*) atau keamanan saat menggunakan layanan *m-banking*, kepercayaan (*trust*) pelanggan pada teknologi yang digunakan dalam layanan *Mobile Banking* tergantung pada informasi tersebut

terkini, akurat (*accuracy*) dan tersedia, tidak dicuri dari pihak ketiga, atau keduanya. Berdasarkan pemamparan diatas maka penelitian ini , dimaksudkan untuk mengetahui keterkaitan-keterkaitan antar variable tersebut dalam aplikasi kedua *m-banking* dari bank terkait.

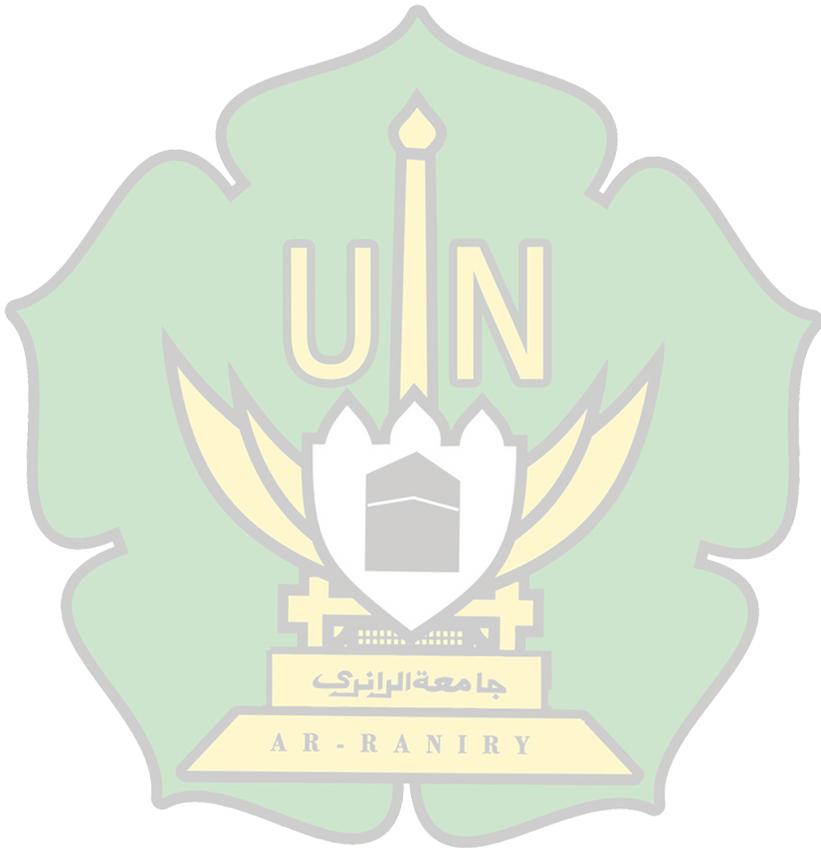
## 2.9 Hipotesis

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai masalah memiliki solusi sementara dalam bentuk hipotesis. Tanggapan diklaim bersifat sementara karena hanya didasarkan pada data aktual yang dikumpulkan dengan metode mengumpulkan data. Hipotesis juga dapat diartikulasikan sebagai teoritis daripada jawaban empiris untuk perumusan topik penelitian.

Dengan menggunakan kerangka teori yang sudah dijelaskan, kita bisa membuat rumusan hipotesis penelitian seperti dibawah ini :

- $H_{01}$ , Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara BSI *M-Banking* dan Action *M-Banking* pada dosen UIN Ar-Raniry.
- $H_{a1}$ , Adanya perbedaan tingkat kepuasan antara BSI *M-Banking* dan Action *M-Banking* pada dosen UIN Ar-Raniry.
- $H_{02}$ , Tidak adanya perbedaan kualitas layanan antara layanan BSI *Mobile Banking* dan Action *M-Banking* pada dosen UIN Ar-Raniry.

- Ha2, Adanya perbedaan kualitas layanan antara layanan BSI *Mobile Banking* dan Action *M-Banking* pada dosen UIN Ar-Raniry.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, adapun penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan komparatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang melakukan perbandingan suatu hal dengan hal yang lain. (Butarbutar dkk, 2022). Penelitian ini mencoba menemukan perbedaan yang signifikan antara Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking* Dan Action *Mobile Banking* Pada Dosen Uin Ar-Raniry.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah dosen di UIN Ar-Raniry. Adapun jumlah dari dosen UIN Ar-Raniry berjumlah 572 dosen.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini menggunakan tehnik *cluster* atau area sampling. Menurut Sugiyono (2014) *cluster sampling* (area sampling) adalah tehnik sampling yang digunakan untuk menentukan apabila objek yang diteliti atau sumber data sangaat luas misalnya sebuah kota, kabupaten, provinsi .

Keuntungan dari metode *cluster sampling* adalah lebih mudah, hemat biaya, relatif lebih efisien. Akan tetapi hanyalah berupa kesan-kesan umum yang masih bersifat kasar dan umum. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti akan menggunakan

pendekatan Slovin yaitu :

Rumus Slovin menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{n}{1 + n (e)^2}$$

$$N = \frac{572}{1 + 572 (10)^2}$$

$$N = \frac{572}{1 + 572 (0.01)}$$

$$N = \frac{572}{1 + 5.72}$$

$$N = \frac{572}{6.72}$$

$$N = 85.11$$

Keterangan:

n = Ukuran sampe/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerin 10%

Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 572 dosen sehingga persentase kelonggarannya adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Pada penelitian ini menggunakan kelonggaran 10%. Sugiyono (2013) menyatakan untuk menentukan mana yang akan dijadikan sumber penelitian maka sumber data penelitiannya berdasarkan daerah-daerah yang telah ditetapkan. Didalam penelitian ini yang menjadi populasi merupakan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang

mempunyai beberapa fakultas yang meliputi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Sains dan Teknologi (Saintek), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP), Fakultas Adab dan Humaniora (FAH), Fakultas Psikologi, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat (FUF) dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK).

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Populasi dan Sampel Dosen UIN Ar-Raniry**

No	Nama Fakultas	Populasi	Sampel
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	51	9
2	Fakultas Sains dan Teknologi	52	9
3	Fakultas Syariah dan Hukum	64	9
4	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	219	21
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan	21	5
6	Fakultas Adab dan Humaniora	53	9
7	Fakultas Psikologi	13	5
8	Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	43	9
9	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	56	9
	<b>JUMLAH POPULASI</b>	<b>572</b>	
	<b>TOTAL SAMPEL</b>		<b>85</b>

Sumber: PDDIKTI- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (2022)

Sehingga penentuan jumlah sampel akan didasari pada jumlah dosen pada fakultas yang ada di UIN Ar-ranir Banda Aceh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penentuan sampel pada penelitian ini akan didasarkan oleh jumlah dosen pada setiap fakultas.

### **3.3 Sumber Data**

Data adalah sesuatu yang dikumpulkan oleh peneliti berupa fakta empiris yang akan digunakan untuk bisa memecahkan sebuah masalah ataupun menjawab pertanyaan sebuah penelitian (Siyoto dan Sodik, 2015). Sumber dari penelitian ini berasal dari data primer.

Data primer adalah data yang menunjukkan pada informasi yang telah didapati oleh peneliti yang mempunyai kaitan erat dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber untuk data primer ini berasal dari responden individu, kelompok fokus, internet dan angket (Sekaran, 2011). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan data primer, yang akan dikumpulkan menggunakan metode angket.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2013) mendefinisikan bahwa tehnik pengumpulan data adalah sebuah langkah – langkah yang dilakukan untuk memperoleh data serta keterangan – keterangan yang akan membantu untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah penelitian. Untuk mendukung penelitian ini diperlukan sejumlah data yang mampu memperkuat penelitian

Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah penyebaran kuisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana jawabannya sudah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini yang akan menjadi responden adalah dosen di UIN Ar-Raniry, yang dimana dalam penelitian ini melibatkan dosen-dosen yang terdapat di tiap Fakultas UIN Ar-Raniry dengan spesifikasi dosen yang jenjang pendidikannya dari S2-S3.

### **3.5 Definisi dan Operasional Variabel**

#### **3.5.1 Definisi Variabel**

Adapun pada penelitian ini hanya menggunakan variabel independen, menurut Sugiyono (2014) variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ). Dimana tingkat kepuasan ialah hasil responden oleh dosen UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan memakai kedua *Mobile Banking* dari kedua bank tersebut sedangkan kualitas layanan dalam penelitian ini ialah tanggapan serta respon dari dosen UIN Ar-Raniry terhadap kualitas *Mobile Banking* kedua bank tersebut.

**Tabel 3.2**  
**Definisi dan Indikator Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan( $X_1$ )	<p>Kepuasan adalah keadaan pikiran yang ditentukan oleh apa yang telah di alami.</p> <p>Karakteristik dan sifat produk, dan bahkan produk itu sendiri, dievaluasi menurut seberapa baik mereka memenuhi keinginan konsumen dan seberapa banyak mereka memberi mereka kesenangan (Nuralam, 2017).</p>	<p>Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dari artikel Maulana (2020) menyebutkan bahwa indikator dari kepuasan nasabah terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya harapan yang sesuai.</li> <li>2. Adanya minat berkunjung</li> <li>3. Adanya kesediaan merekomendasi</li> </ol>	Interval
2	Kualitas Layanan( $X_2$ )	<p>Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Haryanto, 2022).</p>	<p>Menurut Kolter dalam Maulana dkk (2020):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> ( bukti fisik)</li> <li>2. <i>Realibility</i> (kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (dayatanggap)</li> <li>4. <i>Assurance</i> ( jaminan)</li> <li>5. <i>Empathy</i> ( perhatian)</li> </ol>	Interval

Sumber: Data diolah (2022)

### **3.6 Uji Instrumen**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata *validity*, yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur yang dapat melakukan fungsi ukurnya (Djaali, 2020). Menurut Sugiyono (2014) merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang pada terjadi pada objek, maka data tersebut dapat dinyatakan tidak valid. Sedangkan menurut Sujarweni dan Utami (2019) uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diukur dengan nilai  $r$ , hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  dengan sig 5%, jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka data tersebut tidak valid dan jika  $r$  hitung  $> r$  tabel maka data tersebut valid.

#### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran hanya dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil ukur yang relative sama selama aspek yang diukur

dalam diri subjek memang belum berubah (Djaali, 2020).

Menurut Sugiyono (2014) reliabilitas berkaitan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti yang sama dalam waktu yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua data yang tidak berbeda.

### **3.7 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat (Riyanto dan Hatmawan, 2020). Menurut Santosa dan Ashari dalam Sinambela (2021) uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data, penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi secara normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal.

Adapun pada penelitian ini akan menggunakan metode *shapiro wilk*, dengan ketentuan apabila nilai alpha lebih besar dari 0,05 maka data akan berdistribusi normal, dan begitu juga sebaliknya apabila nilai alpha lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

### 3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji independent simple t-test, yang merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian komparatif atau uji beda untuk mengetahui adanya perbedaan mean atau rata-rata yang bermakna antara 2 kelompok bebas yang berskala data interval/rasio. Pengujian uji independent simple t-test ini termasuk dalam uji parametric, sehingga menganut pada asumsi-asumsi data berdistribusi normal, sebaran data homogeny dan sampel diambil secara acak. Penggunaan uji independen sampel t-test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang ada. Menurut Riwidikdo dalam Norfai (2021) , data yang digunakandalam uji independen sampel t-test adalah data interval ataurasio. Kriteria yang digunakan dalam uji ini yaitu :

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya dapat dikatakan terdapat perbedaantingkat kepuasan BSI *M-Banking* dan Action *M-Banking*.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya dapat dikatakan tidak terdapat perbedaan terhadap kualitas layanan BSI *M-Banking* dan Action *M-Banking*.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

IAIN adalah singkatan dari Institut Agama Islam Negeri dan kata Ar-Raniry yang dinisbahkan kepada IAIN Banda Aceh adalah nama seorang Ulama besar dan mufti yang sangat berpengaruh pada masa Sultan Iskandar Tsani ( memerintah tahun 1637-1641). Ulama besar tersebut nama lengkapnya Syeikh Nuruddin Ar-Raniry yang berasal dari Ranir (sekarang Rander) di Gujarat, India. Beliau telah memberikan kontribusi yang amat berharga dalam pengembangan pemikiran Islam di Asia Tenggara khususnya di Aceh ([uin.ar-raniry.ac.id](http://uin.ar-raniry.ac.id)).

Awal Lahirnya IAIN Ar-Raniry dengan berdirinya Fakultas Syari'ah pada tahun 1960 dan Fakultas Tarbiyah tahun 1962 sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta. Masih pada tahun 1962 didirikan pula Fakultas Ushuluddin sebagai Fakultas swasta di Banda Aceh. Setelah beberapa tahun menjadi cabang dari IAIN Yogyakarta, fakultas Syariah, Tarbiyah dan Ushuluddin berinduk ke IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta selama enam bulan. Pada tanggal 5 Oktober 1963 IAIN Ar-Raniry resmi berdiri dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 1963 dan diresmikan oleh Menteri Agama K.H Saifuddin Zuhri ([uin.ar-raniry.ac.id](http://uin.ar-raniry.ac.id)).

IAIN Ar-Raniry menjadi IAIN ketiga di nusantara setelah IAIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Awal diresmikan baru memiliki tiga fakultas, yaitu Fakultas Syari'ah, Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Ushuluddin. Pada tahun 1968 tepatnya 5 tahun IAIN

Ar-Raniry, diresmikan pula Fakultas Dakwah sekaligus menjadi fakultas pertama di lingkungan IAIN di Indonesia. Pada tahun 1968 ini pula, IAIN Ar-Raniry ditunjuk sebagai induk dari dua fakultas agama berstatus negeri di Medan (cikal bakal IAIN Sumatera Utara) yaitu Fakultas Tarbiyah dan Syari'ah yang berlangsung selama 5 tahun. Sementara pada tahun 1983 Fakultas Adab resmi menjadi salah satu dari 5 fakultas di lingkungan IAIN Ar-Raniry ([uin.ar-raniry.ac.id](http://uin.ar-raniry.ac.id)).

Pada tahun pertama kelahirannya, IAIN masih mengharapkan bantuan dari berbagai lapisan masyarakat Aceh, terutama dari sisi kebutuhan belajar mengajar. Diibaratkan anak baru lahir, semuanya harus diurus oleh orang tuanya. Dalam konteks masa itu, seluruh lapisan masyarakat Aceh harus mampu memberi bantuan dalam bentuk apapun untuk keperluan pendidikan di IAIN. Seperti yang tertulis dalam laporan yang ditandatangani oleh kuasa Rektor I Drs. H. Ismail Muhammad Sjah ([uin.ar-raniry.ac.id](http://uin.ar-raniry.ac.id)).

Presiden Sukarno dalam sambutan dies natalis pertama IAIN Ar-Raniry menyampaikan bahwa di Aceh harus melahirkan tokoh-tokoh bangsa yang mampu meneruskan revolusi dan perjuangan bangsa serta setia kepada Pancasila sebagai haluan negara. IAIN harus menjadi tempat penggodok kader revolusi yang menjaga jiwa toleransi dan persatuan bangsa. Semua itu harus tertanam dalam jiwa pendidik, pengajar dan mahasiswanya ([uin.ar-raniry.ac.id](http://uin.ar-raniry.ac.id)).

Mengikuti perkembangannya sebagai lembaga pendidikan tinggi Islam, IAIN telah menunjukkan peran dan signifikansinya yang strategis bagi pembangunan dan perkembangan masyarakat. Lulusannya mampu mengemban amanah diberbagai instansi pemerintah dan swasta, termasuk di luar Aceh, bahkan di luar negeri. Alumni telah berkiprah di berbagai

profesi, baik yang berkaitan dengan sosial keagamaan, maupun yang berhubungan dengan aspek publik lainnya. Lembaga ini telah melahirkan banyak pemimpin di daerah ini, baik pemimpin formal maupun informal (uin.ar-raniry.ac.id).

Tepat pada 5 Oktober 2013 genab berumur 50 tahun, biasanya tahun ini disebut tahun emas. Bertepatan dengan tahun tersebut Perguruan Tinggi ini akan merubah wajah dan namanya dari Institutut menjadi Universitas melalui PERPRES No. 64 Tahun 2013 yang dikeluarkan dan mulai berlaku pada tanggal 1 Oktober 2013 dengan nama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN Ar-Raniry). Dengan demikian maka mulai 1 Oktober 2013 juga nama IAIN Ar- Raniry mulai terhapus secara legalitas, dan lama kelamaan juga akan terhapus sedikit demi sedikit dari dalam hati masyarakat Aceh secara khusus, dan masyarakat Indonesia, serta masyarakat lainnya di belahan dunia secara umum. Untuk itu, agar anak cucu penerus bangsa dapat mengetahui bahwa pernah ada Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry yang jaya di bumi Aceh dan telah banyak melahirkan tokoh-tokoh masyarakat yang potensial dalam bidangnya dan juga telah banyak melahirkan Perguruan Tinggi Agama Islam lain baik Negeri maupun swasta, maka perlu ada catatan yang lengkap tertulis dalam dokumen sejarah melalui berbagai media cetak, media eletronik dan media lainnya yang relevan (uin.ar-raniry.ac.id).

#### **4.1.2 Visi dan Misi UIN Ar-Raniry**

Visi : “Menjadi universitas yang unggul dalam pengembangan dan pengintegrasian ilmu keislaman, sains, teknologi dan seni”.

Misi:

1. Melahirkan sarjana yang memiliki kemampuan akademik, profesi dan atau vokasi yang kompetitif.
2. Berorientasi pada masa depan dan berakhlak mulia.
3. Mengembangkan tradisi riset yang multidisipliner dan integrative bernbasis syariat islam.
4. Mengimplementasikan ilmu untuk membangun masyarakat madani, yang beriman, berilmu dan beramal

#### **4.2 Karakteristik Responden**

Pada karakteristik responden, peneliti akan membahas karakteristik tersebut berdasarkan fakultas, umur, jenis kelamin dan jenjang pendidikan. Adapun semua data ini diambil dari masing-masing responden yang telah memberikan datanya serta telah menjawab seluruh pertanyaan dari kuisioner yang telah diberikan oleh peneliti. Tehik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan tehnik *cluster sampling*, yaitu tehnik sampling yang digunakan untuk menentukan apabila objek yang diteliti atau sumber data sangat luas misalnya sebuah kota, kabupaten, provinsi sebagai sumber data yaitu dosen UIN Ar- Raniry Banda Aceh yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang.

#### 4.2.1 Responden Berdasarkan Fakultas

Berikut adalah data mengenai jumlah responden dosen UIN Ar-Raniry berdasarkan pada setiap fakultas, sebagaimana terlihat pada tabel 4.1

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas**

No	Fakultas	Jumlah	Persentase
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	9	11%
2	Fakultas Sains dan Teknologi	9	11%
3	Fakultas Syariah dan Hukum	9	11%
4	Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	21	25%
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan	5	6%
6	Fakultas Adab dan Humaniora	9	11%
7	Fakultas Psikologi	5	6%
8	Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	9	11%
9	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	9	11%
	Total	85	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dimana responden yang paling banyak sebesar 25% (21) di fakultas tarbiyah dan keguruan, selanjutnya sebesar 11% (9) pada 6 fakultas yaitu di fakultas ekonomi dan bisnis islam, fakultas sains dan teknologi, fakultas syariah dan hukum, fakultas adab dan humaniora, fakultas ushuluddin dan filsafat, fakultas dakwah dan komunikasi, dan sisanya sebesar 6% (5) pada fakultas psikolog dan fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan.

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokan umur responden berdasarkan 5 kategori yaitu 25-30 tahun, 31-35 tahun,

36-40 tahun, 41-45 tahun, >50 tahun. Berikut tabel Responden berdasarkan usia, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	25 – 30 Tahun	18	21%
2	31-35 Tahun	28	33%
3	36-40 Tahun	22	26%
4	41-45 Tahun	14	16%
5	> 50 tahun	3	4%
	Total	85	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui rentang usia 31-35 tahun merupakan pengguna *mobile banking* terbanyak pada dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hal ini disebabkan oleh usia tersebut adalah generasi *millenial* yang memanfaatkan teknologi pada kehidupan sehari-hari dan hampir semuanya memiliki *smartphone* untuk memudahkan mereka dalam kegiatan.

#### **4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelmain	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	37	44%
2	Perempuan	48	56%
	Total	85	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden, sedangkan sisanya laki-laki yaitu sebanyak 37 responden, dengan begitu berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi *Mobile Banking* di UIN Ar-Raniry Banda Aceh lebih di dominasi oleh perempuan.

#### 4.2.4 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dalam penelitian ini, Penelitian melihat pendidikan terakhir meliputi jenjang pendidikan S2, dan S3. berikut tabel karakteristik responden menurut pendidikan terakhir dilihat di Tabel 4.4

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S2	58	68%
2	S3	27	32%
	Total	85	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah dosen yang berpendidikan terakhir S2 sebesar 58 orang sedangkan yang sedikit adalah dosen yang berpendidikan terakhir S3 yaitu hanya 27 orang. Sehingga dapat disimpulkan penggunaan kedua *Mobile Banking* yaitu *BSI Mobile Banking* dan *Action Mobile Banking* lebih banyak digunakan oleh dosen dengan jenjang pendidikan S2.

### 4.3 Deskripsi Variabel

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang terjadi diukur menggunakan skala Likert dengan skala 5 yaitu skor 5 sangat setuju, skor 4 setuju, skor 3 kurang setuju, skor 2 tidak setuju, dan skor 1 sangat tidak setuju.

#### 4.3.1 Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada *BSI Mobile Banking*

Pada variabel tingkat kepuasan pada *BSI Mobile Banking* terdapat 3 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada *BSI Mobile Banking***

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
<b>Harapan Yang Sesuai</b>							
HS 1	0	2	26	29	28	3,97	4,21
HS 2	0	2	7	27	49	4,44	
HS 3	0	1	13	36	35	4,23	
<b>Minat Berkunjung</b>							
MB 1	0	0	10	38	37	4,37	4,37
MB 2	0	0	7	34	44	4,43	
<b>Ketersediaan Rekomendasi</b>							
KR 1	0	0	2	34	49	4,55	4,55
KR 2	0	0	8	21	56	4,56	
Total	0	5	73	219	382	30,55	4,36

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan pada variabel tingkat kepuasan pada *BSI Mobile Banking* adalah 4,36 dengan indikator ketersediaan rekomendasi

yang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,55, kemudian minat berkunjung sebesar 4,37 dan terakhir adalah harapan yang sesuai sebesar 4,21. Apabila dilihat dari pernyataan, maka diperoleh pernyataan ke-7 atau ke-2 pada indikator ketersediaan rekomendasi yaitu “saudara akan menyarankan pada kerabat untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*” dengan rata-rata sebesar 4,56. Sehingga dapat disimpulkan pada BSI *Mobile Banking* tingkat kepuasan akan tercapai apabila nasabah atau dosen menyarankan kepada orang terdekat.

#### 4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Pada BSI *Mobile Banking*

Pada variabel kualitas layanan pada BSI *Mobile Banking* terdapat 5 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Variabel Pada Kualitas Layanan BSI Mobile Banking**

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
<b>Bukti Fisik</b>							
BF 1	0	0	6	54	25	4,22	4,23
BF 2	1	1	11	40	34	4,23	
BF 3	1	0	4	52	30	4,23	
<b>Kehandalan</b>							
KN 1	0	0	4	53	28	4,28	4,25
KN 2	0	0	14	42	29	4,17	
KN 3	0	2	4	51	28	4,23	
KN 4	0	1	9	38	37	4,30	
KN 5	0	0	6	47	32	4,30	

**Tabel 4.6-Lanjutan**

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
<b>Daya Tanggap</b>							
DT 1	0	1	8	40	36	4,30	4,33
DT 2	0	0	9	37	39	4,35	
DT 3	0	0	7	40	38	4,36	
<b>Jaminan</b>							
JN 1	0	1	2	36	46	4,45	4,36
JN 2	0	0	4	53	29	4,28	
JN 3	0	0	7	38	40	4,36	
<b>Perhatian</b>							
PN 1	0	0	8	42	35	4,31	4,39
PN 2	0	0	7	34	44	4,45	
PN 3	0	0	5	39	41	4,42	
Total	2	6	115	736	591	82,05	4,82

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan pada variabel kualitas layanan pada BSI *Mobile Banking* adalah 4,82 dengan indikator perhatian yang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,39 dan yang paling rendah adalah indikator bukti fisik dengan nilai rata-rata sebesar 4,23. Apabila dilihat dari pernyataan, maka diperoleh pernyataan ke-16 atau ke-2 pada indikator perhatian yaitu “adanya layanan *contact center* yang dapat dihubungi” dengan rata-rata sebesar 4,45. Sehingga dapat disimpulkan pada BSI *Mobile Banking* kualitas layanan yang dilihat oleh nasabah adalah perhatian yang didapatkan dari *call center* Bank Syariah Indonesia dalam menyelesaikan permasalahan pada nasabah.

### 4.3.3 Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada Bank Aceh *Action Mobile Banking*

Pada variabel tingkat kepuasan pada Bank Aceh *Action Mobile Banking* terdapat 3 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pada Bank Aceh Action Mobile Banking**

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
<b>Harapan Yang Sesuai</b>							
HS 1	0	2	7	47	29	4,21	4,35
HS 2	0	1	4	45	35	4,34	
HS 3	0	0	5	32	48	4,50	
<b>Minat Berkunjung</b>							
MB 1	0	2	1	47	35	4,37	4,23
MB 2	0	9	8	34	34	4,09	
<b>Ketersediaan Rekomendasi</b>							
KR 1	0	0	12	44	29	4,20	4,34
KR 2	0	0	3	38	44	4,48	
Total	0	14	40	287	254	30,19	4,31

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan pada variabel tingkat kepuasan pada Bank Aceh *Action Mobile Banking* adalah 4,31 dengan indikator ketersediaan rekomendasi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,35, kemudian minat berkunjung sebesar 4,34 dan terakhir adalah harapan yang sesuai sebesar 4,23. Apabila dilihat dari pernyataan, maka diperoleh pernyataan ke-3 atau ke-3 pada indikator harapan yang sesuai yaitu “saudara merasa senang melakukan transaksi di

*Mobile Banking*” dengan rata-rata sebesar 4,50. Sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Aceh Action *Mobile Banking* dapat dilihat apabila ekspektasi dan harapan dalam menggunakan *mobile banking* dapat terpenuhi.

#### 4.3.4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Pada BSI *Mobile Banking*

Pada variabel kualitas layanan pada BSI *Mobile Banking* terdapat 5 indikator. Diantara hasil tanggapan responden di masing-masing pernyataan bisa dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Variabel Pada Kualitas Layanan Bank Aceh Action Mobile Banking**

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Rerata
<b>Bukti Fisik</b>							
BF 1	0	3	5	35	43	4,40	4,19
BF 2	2	5	16	23	37	4,03	
BF 3	1	6	13	24	41	4,15	
<b>Kehandalan</b>							
KN 1	0	0	7	46	32	4,29	4,39
KN 2	0	0	4	37	44	4,47	
KN 3	0	0	3	33	49	4,54	
KN 4	0	0	3	35	47	4,51	
KN 5	0	2	17	32	34	4,15	
<b>Daya Tanggap</b>							
DT 1	0	3	28	29	25	3,89	4,49
DT 2	0	3	6	26	50	4,47	
DT 3	1	1	14	39	30	4,12	
<b>Jaminan</b>							
JN 1	0	0	4	53	29	3,77	3,97
JN 2	1	7	4	53	19	4,20	
JN 3	2	0	7	38	40	3,94	
<b>Perhatian</b>							
PN 1	0	11	0	47	25	3,96	3,88
PN 2	0	11	8	47	17	3,77	

**Tabel 4.8-Lanjutan**

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>Rerata</b>
PN 3	2	8	8	44	23	3,91	
Total	2	6	115	736	591	82,05	4,18

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan pada variabel kualitas layanan pada Bank Aceh *Action Mobile Banking* adalah 4,18 dengan indikator daya tanggap yang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,49 dan yang paling rendah adalah indikator perhatian dengan nilai rata-rata sebesar 3,88. Apabila dilihat dari pernyataan, maka diperoleh pernyataan ke-6 atau ke-3 pada indikator kehandalan yaitu “keterangan saldo yang mudah dicek menggunakan *mobile banking*” dengan rata-rata sebesar 4,51. Sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan pada Bank Aceh *Action Mobile Banking* adalah dari kehandalan dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

#### **4.4 Statistik Deskriptif**

Pada penelitian ini melihat statistik deskriptif untuk menggambarkan suatu data secara statistik. Statistik deskriptif merujuk pada nilai rata-rata, simpangan baku (*standar deviation*), nilai minimal dan maksimal dari semua variabel penelitian ini yaitu tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan sebagaimana tertera dalam tabel 4.9 dan tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.9**  
**Statistik Deskriptif Variabel BSI Mobile Banking**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Kepuasan BSI <i>Mobile</i>	85	25	35	30.53	2.255
Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i>	85	63	82	73.36	3.735

Data diolah di SPSS (2022)

Pada tabel diatas menjelaskan tentang statistik deskriptif pada setiap variabel yang terlibat dalam penelitian ini:

1. Pada variabel tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 25, nilai maksimumnya 35, nilai rata-ratanya sebesar 30.53 dan nilai standar deviasi sebesar 2.255. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.
2. Pada variabel kualitas layanan BSI *Mobile Banking* dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 63, nilai maksimumnya 82, nilai rata-ratanya sebesar 73.36 dan nilai standar deviasi sebesar 3.735. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut

menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.

**Tabel 4.10**  
**Statistik Deskripsi Variabel Action Mobile Banking**

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Tingkat Kepuasan Action <i>Mobile Banking</i>	85	25	35	30.19	2.260
Kualitas Layanan Action <i>Mobile Banking</i>	85	59	82	70.79	4.796

Data diolah di SPSS (2022)

Pada tabel diatas menjelaskan tentang statistik deskriptif pada setiap variabel yang terlibat dalam penelitian ini:

1. Pada variabel tingkat kepuasan Action *Mobile Banking* dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 25, nilai maksimumnya 35, nilai rata-ratanya sebesar 30.19 dan nilai standar deviasi sebesar 2.260. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.

2. Pada variabel kualitas layanan *Action Mobile Banking* dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 59, nilai maksimumnya 82, nilai rata-ratanya sebesar 70.79 dan nilai standar deviasi sebesar 4.796. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan terhadap penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebarkan bias.

#### 4.5 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji melihat valid atau tidaknya kuisioner yang telah kita lampirkan. Pada uji validitas memperlihatkan antara  $r$  hitung atau *person correlation* dengan  $r$  tabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  berdasarkan signifikan 0,050 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan  $df = n-2 = 100-2 = 98$  ( $n$  adalah jumlah data), sehingga  $r_{tabel}$  yang diperoleh dari tabel statistik adalah sebesar 0,179. Dan pernyataan dalam kuisioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Adapun uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah.

#### 4.5.1 Uji Validitas Pada BSI *Mobile Banking*

##### 4.5.1.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan ( $X_1$ ) BSI *Mobile Banking*

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 85 responden pada tingkat kepuasan ( $X_1$ ) dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.11.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel  $X_1$**

Indikator	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Harapan yang sesuai	P1	0,547	0,179	Valid
	P2	0,500		Valid
	P3	0,495		Valid
Minat berkunjung	P4	0,482	0,179	Valid
	P5	0,405		Valid
Ketersediaan Rekomendasi	P6	0,253	0,179	Valid
	P7	0,475		Valid

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

##### 4.5.1.2 Uji Validitas Kualitas Layanan ( $X_2$ ) BSI *Mobile Banking*

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 85 responden pada tingkat kualitas layanan ( $X_2$ ) dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.12.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>**

<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Bukti fisik	P1	0,322	0,179	Valid
	P2	0,354		Valid
	P3	0,230		Valid
Kehandalan	P4	0,252	0,179	Valid
	P5	0,311		Valid
	P6	0,333		Valid
	P7	0,538		Valid
	P8	0,344		Valid
Daya tanggap	P9	0,321	0,179	Valid
	P10	0,268		Valid
	P11	0,477		Valid
Jaminan	P12	0,335	0,179	Valid
	P13	0,327		Valid
	P14	0,346		Valid
Perhatian	P15	0,349	0,179	Valid
	P16	0,393		Valid
	P17	0,347		Valid

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

#### **4.5.2 Uji Validitas Pada Bank Aceh Action Mobile Banking**

##### **4.5.2.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (X<sub>1</sub>) Action Mobile Banking**

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 85 responden pada tingkat kepuasan (X<sub>1</sub>) dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.13.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>**

<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Harapan yang sesuai	P1	0,614	0,179	Valid
	P2	0,550		Valid
	P3	0,587		Valid
Minat berkunjung	P4	0,370	0,179	Valid
	P5	0,525		Valid
Ketersediaan Rekomendasi	P6	0,290	0,179	Valid
	P7	0,354		Valid

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

#### **4.5.2.2 Uji Validitas Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) Action Mobile Banking**

Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 85 responden pada tingkat kualitas layanan (X<sub>2</sub>) dalam penelitian ini dapat dilihat ditabel 4.14.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>**

<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Bukti fisik	P1	0,282	0,179	Valid
	P2	0,348		Valid
	P3	0,352		Valid
Kehandalan	P4	0,276	0,179	Valid
	P5	0,301		Valid
	P6	0,366		Valid
	P7	0,320		Valid
	P8	0,264		Valid

**Tabel 4.14-Lanjutan**

Daya tanggap	P9	0,225	0,179	Valid
	P10	0,417		Valid
	P11	0,287		Valid
Jaminan	P12	0,550	0,179	Valid
	P13	0,460		Valid
	P14	0,530		Valid
Perhatian	P15	0,523	0,179	Valid
	P16	0,383		Valid
	P17	0,334		Valid

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan nilai yang valid.

#### 4.6 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana suatu indikator konsisten atau sejauh mana indeks tersebut dapat dijadikan alat ukur yang terpercaya atau diandalkan. Suatu variabel dikatakan handal atau reliabel apabila coefecient cronbach's alpha > 0,60. Adapun uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.16 dan tabel 4.15 berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pada BSI Mobile Banking**

Variabel	Cronbach Alpha	Minimal Cronbach Alpha
Tingkatan Kepuasan ( $X_1$ )	0,662	0,60
Kualitas Layanan ( $X_2$ )	0,664	0,60

Data diolah di SPSS (2022)

Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai *cronbach*

*alpha* variabel tingkat kepuasan ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,662, nilai variabel kepuasan nasabah ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,664. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap variabel > 0,60. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan sebagai indikator pada seluruh variabel merupakan alat ukur yang reliabel atau konsisten.

**Tabel 4.16**  
**Uji Reliabilitas Pada Action Mobile Banking**

Variabel	Cronbach Alpha	Minimal Cronbach Alpha
Tingkatan Kepuasan ( $X_1$ )	0,671	0,60
Kualitas Layanan ( $X_2$ )	0,669	0,60

Data diolah di SPSS (2022)

Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel tingkat kepuasan ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,671, nilai variabel kepuasan nasabah ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,669. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap variabel > 0,60. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan sebagai indikator pada seluruh variabel merupakan alat ukur yang reliabel atau konsisten.

#### 4.7 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah sampel berdistribusi normal atau tidak . pengujian normalitas data dalam penelitian ini hanya akan bisa dilihat melalui tabel yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan perangkat lunak SPSS. Adapun

pada penelitian ini akan menggunakan metode menggunakan metode *shapiro wilk*, dengan ketentuan apabila nilai alpha lebih besar dari 0,05 maka data akan berdistribusi normal, dan begitu juga sebaliknya apabila nilai alpha lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, berikut tabel hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.17.

**Tabel 4.17**  
**BSI Mobile Banking**

Bank	Variabel	Shapiro Wilk	Sig.	Keterangan
BSI	Kepuasan	0,974	0,060	Normal
	Kualitas Layanan	0,976	0,112	Normal
Bank Aceh	Kepuasan	0,977	0,138	Normal
	Kualitas Layanan	0,987	0,562	Normal

Data diolah di SPSS (2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari signifikan *shpaipro wilk* lebih dari nilai alpha yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel pada kedua bank berdistribusi normal.

#### 4.8 Uji Hipotesis

Uji parameter rata-rata jika signifikan  $>0,05$  maka tidak terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan dan kualitas layanan pada *BSI Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking* dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan dan kualitas layanan pada *BSI Mobile Banking* dengan *Action Mobile Banking*, dan diperoleh  $t_{tabel}$  dengan  $Df = n-$

$k-1$  ( $n$  : jumlah data,  $k$  ; jumlah variabel), jadi  $Df = 85-2-1 = 82$ , maka  $t_{tabel}$  yang didapatkan adalah 1,989. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 23 maka diperoleh nilai Sig. Sebagaimana disajikan dalam tabel 4.18 dan tabel 4.19.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Pengujian Kepuasan Nasabah**

<b>Indikator</b>	<b>Mean BSI Mobile Banking</b>	<b>Mean Action Mobile Banking</b>	<b><math>t_{hitung}</math></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
Harapan yang sesuai	12,66	13,06	1,695	0,092	Tidak adanya perbedaan
Minat berkunjung	8,75	8,45	-1,747	0,082	Tidak adanya perbedaan
Ketersediaan Rekomendasi	9,12	8,68	-2,717	0,007	Adanya perbedaan
<b>Keseluruhan</b>					
Kepuasan Nasabah	30,53	30,19	-0,985	0,326	Tidak adanya perbedaan

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa:

1. Pada indikator harapan yang sesuai terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 12,66 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 13,06 dengan nilai  $t_{hitung}$  1,695 >  $t_{tabel}$  1,989 dan nilai signifikansi 0,092 > 0,05 maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking*.
2. Pada indikator minat berkunjung terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 8,75 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking*

*Banking* sebesar 8,45 dengan nilai  $t_{hitung} -1.747 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,082 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking*.

3. Pada indikator ketersediaan rekomendasi terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 9,12 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 8,68 dengan nilai  $t_{hitung} -2,717 < t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan tingkat kepuasan Action *Mobile Banking*.
4. Pada variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 30,53, sedangkan pada Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 30,19. Adapun nilai  $t_{hitung}$  pada variabel ini sebesar -0,985 yang artinya nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{tabel}$  ( $-0,958 < 1,989$ ) dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,326 ( $0,326 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya perbedaan pada variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) antara BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile*.

Maka dari keterangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan kepuasan nasabah pada penggunaan BSI *Mobile Banking* dengan *Mobile Banking* Action tidak adanya perbedaan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi pada indikator ketersediaan rekomendasi mempunyai pengaruh, sehingga

dalam penggunaan *Mobile Banking* apabila rasa puas terpenuhi maka akan menimbulkan merekomendasi ke orang lain.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan**

<b>Indikator</b>	<b>Mean BSI Mobile Banking</b>	<b>Mean Action Mobile Banking</b>	<b>t<sub>hitung</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
Bukti fisik	12,75	12,55	- 0,725	0,469	Tidak adanya perbedaan
Kehandalan	21,31	21,98	2,461	0,015	Adanya perbedaan
Daya tanggap	13,02	12,47	- 2,181	0,031	Adanya perbedaan
Jaminan	13,11	11,78	- 4,970	0,000	Adanya perbedaan
Perhatian	13,18	12,01	- 4,695	0,000	Adanya perbedaan
<b>Keseluruhan</b>					
Kualitas pelayanan	70,36	70,79	- 3,908	0,000	Adanya perbedaan

Data diolah di SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa:

1. Pada indikator Bukti fisik terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 12,75 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 12,55 dengan nilai  $t_{hitung} -0,725 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,469 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan BSI *Mobile Banking*.
2. Pada indikator kehandalan terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 21,31 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 21,98

dengan nilai thitung  $2,461 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,

3. Pada indikator daya tanggap terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 13,02 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 12,47 dengan nilai thitung  $-2,181 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,031 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,
4. Pada indikator jaminan terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 13,11 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 12,01 dengan nilai thitung  $-4,970 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,
5. Pada indikator perhatian terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 13,18 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 21,98 dengan nilai thitung  $-4,695 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,
6. Pada variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 70,79, sedangkan pada Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar

70,36. Adapun nilai  $t_{hitung}$  pada variabel ini sebesar -3,908 yang artinya nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  (-3,908 < 1,989) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 (0,000 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan pada variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) antara *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile*

Berdasarkan dari keterangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan kualitas pelayanan pada penggunaan *Action Mobile Banking* dengan *BSI Mobile Banking* memiliki perbedaan. Akan tetapi pada indikator bukti fisik tidak adanya perbedaan. Hal ini dikarenakan kedua *Mobile Banking* tersebut tidak memiliki bukti fisik yang dapat dirasakan, akan tetapi hanya dapat dirasakan bagaimana pelayanan yang diberikan secara non fisik. Sehingga hal ini menyebabkan tidak adanya perbedaan antara *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile Banking*

## **4.9 Pembahasan**

### **4.9.1 Perbandingan Antara Kepuasan Nasabah ( $X_1$ ) *BSI Mobile Banking* Dengan *Action Mobile Banking* Pada Dosen UIN Ar-Raniry**

Dalam mempengaruhi kepuasan layanan dari nasabah maka dapat diukur dari 3 (tiga) indikator yaitu harapan yang sesuai, minat untuk berkunjung dan ketersediaan untuk rekomendasi. Pada indikator harapan yang sesuai terlihat rata-rata pada *BSI Mobile Banking* sebesar 12,66 dan *Bank Aceh Action Mobile Banking*

sebesar 13,06 dengan nilai  $t_{hitung} 1,695 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,092 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking*.

Dari hasil statistik maka dapat diketahui bahwa harapan yang sesuai antara BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile Banking* tidak adanya perbedaan. Hal ini disebabkan oleh harapan yang sama dari kedua *Mobile Banking*, yaitu untuk mempermudah transaksi, untuk menghemat waktu dalam transaksi dan sebagainya. Sehingga tujuan atau harapan yang diinginkan oleh nasabah pada kedua *Mobile Banking* adalah sama.

Pada indikator minat berkunjung terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 8,75 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 8,45 dengan nilai  $t_{hitung} -1,747 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,082 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking*.

Dari hasil statistik maka dapat diketahui tidak adanya perbedaan antara minat berkunjung dari nasabah yang menggunakan BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile Banking*. Hal ini disebabkan karena penggunaan dari *Mobile Banking* adalah untuk meminimalisir untuk mengunjungi bank dalam melakukan transaksi. Sehingga nasabah dari BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* mampu mengurangi berkunjung ke bank untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, pembelian, pembayaran dan sebagainya.

Pada indikator ketersediaan rekomendasi terlihat rata-rata

pada BSI *Mobile Banking* 9,12 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 8,68 dengan nilai thitung  $-2,717 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara tingkat kepuasan BSI *Mobile Banking* dan tingkat kepuasan Action *Mobile Banking*.

Dari hasil statistik pada indikator ketersediaan rekomendasi maka dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile Banking* dalam ketersediaan dalam rekomendasi. Hal ini disebabkan perbedaan fitur yang terdapat pada kedua *Mobile Banking* seperti BSI *Mobile Banking* yang telah menyediakan fitur top up untuk beberapa *electronic wallet* seperti OVO, Dana dan sebagainya, sedangkan Bank Aceh yang belum menerapkan fitur tersebut. Hal tersebut akan menimbulkan perbedaan dalam ketersediaan dalam rekomendasi ke orang lain dalam menggunakan *Mobile Banking* tersebut.

Sehingga pada variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 30,53, sedangkan pada Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 30,19. Adapun nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel ini sebesar -0,985 yang artinya nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{\text{tabel}}$  ( $-0,958 < 1,989$ ) dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,326 ( $0,326 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya perbedaan pada variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) antara BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile*.

Dari hasil statistik tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan

nasabah pada BSI Mobile dengan Action Mobile tidak adanya perbedaan, hal ini dikarenakan BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh Action *Mobile* mampu membuat nasabah merasa puas akan aplikasi yang disediakan. Adapun kepuasan mampu disebabkan oleh kemudahan yang ditawarkan, manfaat yang mampu diterima oleh nasabah dan lain sebagainya.

Maka oleh itu BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* telah mampu menciptakan layanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah mereka, hal ini juga dirasakan oleh dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang mampu melakukan transaksi secara efektif dan efisien. Selain itu kepuasan juga akan tercipta apabila harapan dari nasabah sesuai dengan ekspektasi, minat berkunjung dan ketersediaan rekomendasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Miftahuddin (2019) dan Asih (2021) yang menyatakan bahwa analisa perbandingan kepuasan pada bank melalui *independent t test* mendapatkan hasil tidak ada perbedaan antara satu bank dengan bank lainnya.

#### **4.9.2 Perbandingan Antara Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) BSI *Mobile Banking* Dengan Action *Mobile Banking* Pada Dosen UIN Ar-Raniry**

Dalam mempengaruhi kualitas layanan dari nasabah maka dapat diukur dari 5 (lima) indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Pada indikator Bukti fisik terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 12,75 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 12,55 dengan nilai thitung -

$0,725 > t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,469 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan *Action Mobile Banking* dan *BSI Mobile Banking*.

Dari hasil statistik pada indikator bukti fisik maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya perbedaan dari kedua *Mobile Banking*. Hal ini dikarenakan kedua *Mobile Banking* tersebut tidak memiliki bukti fisik yang dapat dirasakan, akan tetapi hanya dapat dirasakan bagaimana pelayanan yang diberikan secara non fisik. Sehingga hal ini menyebabkan tidak adanya perbedaan antara *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile Banking*.

Sedangkan Pada indikator kehandalan terlihat rata-rata pada *BSI Mobile Banking* 21,31 dan *Bank Aceh Action Mobile Banking* 21,98 dengan nilai thitung  $2,461 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan *Action Mobile Banking* dan kualitas layanan *BSI Mobile Banking*,

Dari hasil statistik pada indikator kehandalan maka dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile Banking*. Hal ini disebabkan karena perbedaan pemeliharaan sistem yang dibutuhkan oleh kedua *Mobile Banking*, dengan seringnya terjadi pemeliharaan sistem (*maintenance*) maka akan menyebabkan penundaan pada saat melakukan transakis baik transfer maupun transaksi lainnya. Sehingga dengan hal ini menyebabkan adanya perbedaan pada kehandalan antara kedua *Mobile Banking*.

Pada indikator daya tanggap terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 13,02 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 12,47 dengan nilai thitung  $-2,181 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,031 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,

Dari hasil statistik pada indikator daya tanggap maka dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan antara daya tanggap BSI *Mobile* dengan Bank Aceh Action *Mobile Banking*, hal ini sama juga disebabkan oleh pengaruh pemeliharaan sistem, selain itu hal ini disebabkan oleh kecepatan dalam melakukan transaksi.

Pada indikator jaminan terlihat rata-rata pada BSI *Mobile Banking* 13,11 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 12,01 dengan nilai thitung  $-4,970 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*,

Dari hasil statistik pada indikator jaminan maka terdapat perbedaan, hal ini disebabkan oleh perbedaan keamanan yang digunakan oleh kedua *Mobile Banking*, seperti BSI *Mobile Banking* yang menggunakan kode OTP (*One Time Password*) atau bisa melalui email dan *password* untuk akses ulang ke *Mobile Banking*. Akan tetapi Bank Aceh *Mobile* hanya bisa menggunakan kode OTP untuk akses ulang ke *Mobile Banking*. Maka dari perbedaan untuk akses ulang tersebut dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan keamanan dalam menjamin transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Pada indikator perhatian terlihat rata-rata pada BSI *Mobile*

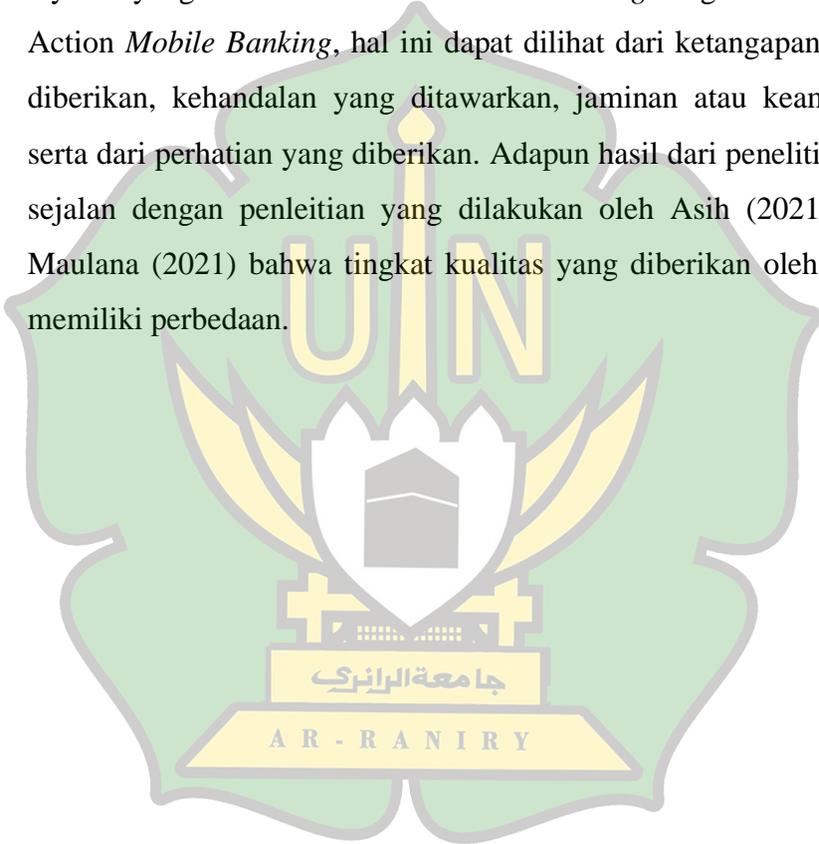
*Banking* 13,18 dan Bank Aceh Action *Mobile Banking* 21,98 dengan nilai thitung  $-4,695 < t_{\text{tabel}} 1,989$  dan nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan antara kualitas layanan Action *Mobile Banking* dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking*.

Dari hasil statistik pada indikator perhatian maka dapat diketahui bahwa adanya perbedaan antara BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh Action *Mobile Banking*. Hal ini dapat dilihat cara dan efektivitas dalam menyelesaikan permasalahan. Apabila terjadi permasalahan pada BSI Mobile maka dapat menghubungi beberapa *call center* seperti *live chat* dengan Aisyah di situs resmi BSI (<http://www.bankbsi.co.id>), atau melalui Whatsapp Bussines BSI di nomor 081584114040 atau dengan menghubungi 14040 untuk *call center* umum dan 1500789 untuk *call center* nasabah komersial. Sedangkan pada Bank Aceh dapat menghubungi 1500845 atau melalui email [contactcenter@bankaceh.co.id](mailto:contactcenter@bankaceh.co.id). Maka dari kedua perbedaan tersebut timbulnya perbedaan antara perhatian (*emphaty*) yang mampu dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan kedua *Mobile Banking* tersebut.

Sehingga pada variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pada BSI *Mobile Banking* sebesar 70,79, sedangkan pada Bank Aceh Action *Mobile Banking* sebesar 70,36. Adapun nilai  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel ini sebesar -3,908 yang artinya nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada nilai  $t_{\text{tabel}}$  ( $-3,908 < 1,989$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan pada variabel kualitas

layanan ( $X_2$ ) antara *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile*.

Maka dari hasil statistik pada variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan antara kualitas layanan yang diberikan oleh *BSI Mobile Banking* dengan *Bank Aceh Action Mobile Banking*, hal ini dapat dilihat dari ketangapan yang diberikan, kehandalan yang ditawarkan, jaminan atau keamanan serta dari perhatian yang diberikan. Adapun hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih (2021) dan Maulana (2021) bahwa tingkat kualitas yang diberikan oleh bank memiliki perbedaan.



## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan penulis di atas mengenai “analisis perbandingan tingkat kepuasan dan kualitas layanan BSI *Mobile Banking* dengan Bank Aceh *Action Mobile Banking* (studi pada dosen UINAr-raniry)” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah pada BSI *Mobile* dengan *Action Mobile* tidak adanya perbedaan, hal ini dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  pada variabel ini sebesar  $-0,985$  yang artinya nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{tabel}$  keseluruhan ( $-0,958 < 1,989$ ) dengan nilai signifikan lebih besar dari  $0,05$  yaitu  $0,326$  ( $0,326 > 0,05$ ) hal ini dikarenakan BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh *Action Mobile* mampu membuat nasabah merasa puas akan aplikasi yang disediakan. Adapun pada kepuasan nasabah dua indikator tidak terdapat perbedaan yaitu harapan yang sesuai dan minat berkunjung. Sedangkan pada indikator ketersediaan rekomendasi terdapat perbedaan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh *Action Mobile Banking* memiliki perbedaan baik dari segi kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian yang diberikan kepada nasabah, adanya perbedaan dari BSI *Mobile Banking* dan Bank Aceh *Action Mobile Banking*, adapun pada bukti fisik tidak terdapat perbedaan. Hal

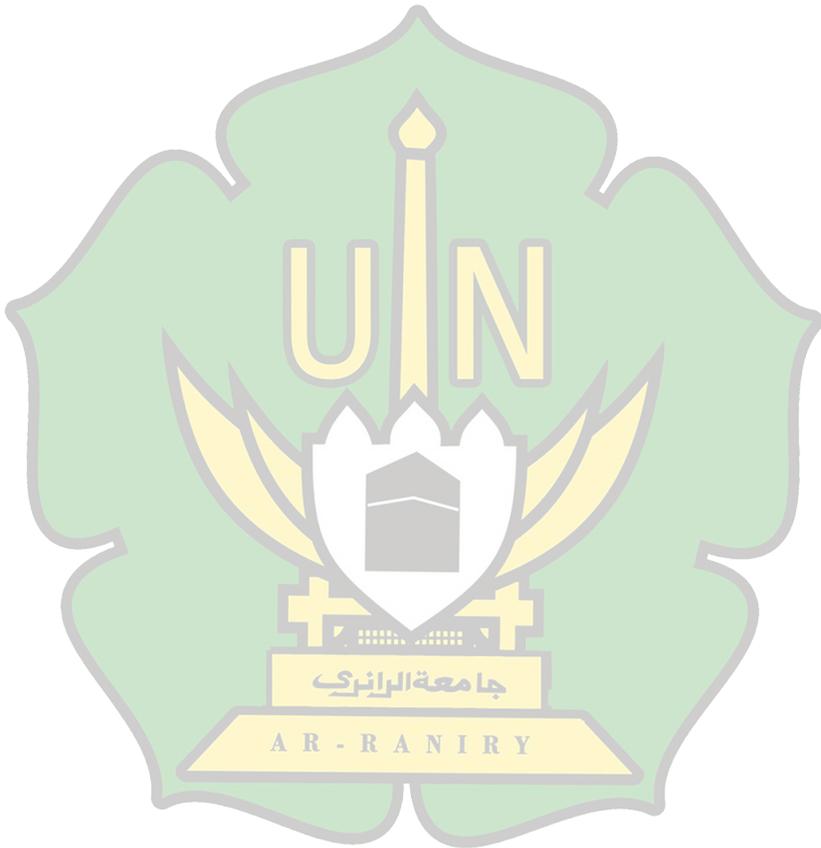
ini dapat diketahui berdasarkan dengan nilai  $t_{hitung}$  keseluruhan lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  ( $-3,908 < 1,989$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 > 0,05$ ).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan peneliti, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada Bank Syariah Indonesia diketahui pada seluruh tingkat kepuasan dan kualitas layanan mobile banking saat ini sudah cukup baik, namun harapan kedepannya BSI *mobile banking* mampu mengembangkan fasilitas yang sudah ada agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.
2. Pada Bank Aceh Syariah diketahui pada seluruh tingkat kepuasan dan kualitas layanan mobile banking saat ini sudah cukup baik, namun harapan kedepannya mampu menambahkan beberapa produk yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini, misalnya seperti fasilitas melakukan pembayaran belanja melalui via *online* dan lain sebagainya, dan juga lebih meningkatkan keamanan pada saat bertransaksi seperti pada saat mengecek saldo dan adapun transaksi lainnya yang ada pada action *mobile banking*.
3. Pada peneliti selanjutnya mampu memperluas penelitian dengan cara membandingkan objek selain BSI *Mobile Banking* dan Action *Mobile Banking*, seperti laporan keuangan antar bank, atau membandingkan *Mobile Banking*

dari bank lainnya. Selain itu agar peneliti selanjutnya juga mampu memperluas penelitian dengan cara memperbanyak variable untuk memperkuat penelitian yang dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Butarbutar, Marisi Anisah, Hastin Umi Theng, Bestadrian Prawiro, Setyawati, Christina Yanita, Nobelson Islami, Prima Yustitia Nurul Sari, Indah Purnama HS, Sufyati Waruwu, Dermawan,
- K. A. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Multidisipliner*. Media Sains Indonesia.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Fahmi, I. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, cv
- Fajri, A. A. (2021). *Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital*. In Skripsi Perkembangan Perbankan Syariah dalam Era Digital.
- Haryanto, H. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Vol. 212). Duta Media Publishing. Ismail. (2017). *Perbankan Syariah*. Kencana.
- Kurniawan, A. (2019). *Pengolahan riset ekonomi jadi mudah dengan ibm spss*. Jakad Media Publishing.
- Marviraton. (2017). *Aplikasi Mobile Banking Dalam Transaksi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh*. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 3, Issue April).

- Miftahuddin, D. H. (2019). *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri Kc. Bengkalis.*
- Mutiasari, A. I. (2020). *Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital.* Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan. Vol. IX, No. 2, Agustus 2020
- Nasihul Umam. (2018). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bri Mobile Banking Dan Bsm Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN RadenIntan Lampung Angkatan 2014).*
- Nasution, N. M. M. S. (2021). *Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bsi Perbankan Langsung Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Iain Lhokseumawe Angkatan 2017.* Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan. Vol 3 No 2 Januari 2021.
- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki –Depok).*
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah.* Universitas Brawijaya Press.
- Norfai, S. K. M. (2022). *Analisis data penelitian (Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat).* Penerbit Qiara Media.
- Pranantha, E. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur*

*Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.*

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.* Deepublish.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian.* literasi media publishing.

Sugiyono, P. D. (2014). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D.* Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Santoso, S. (2010). *Statistik parametrik.* Elex Media Komputindo.

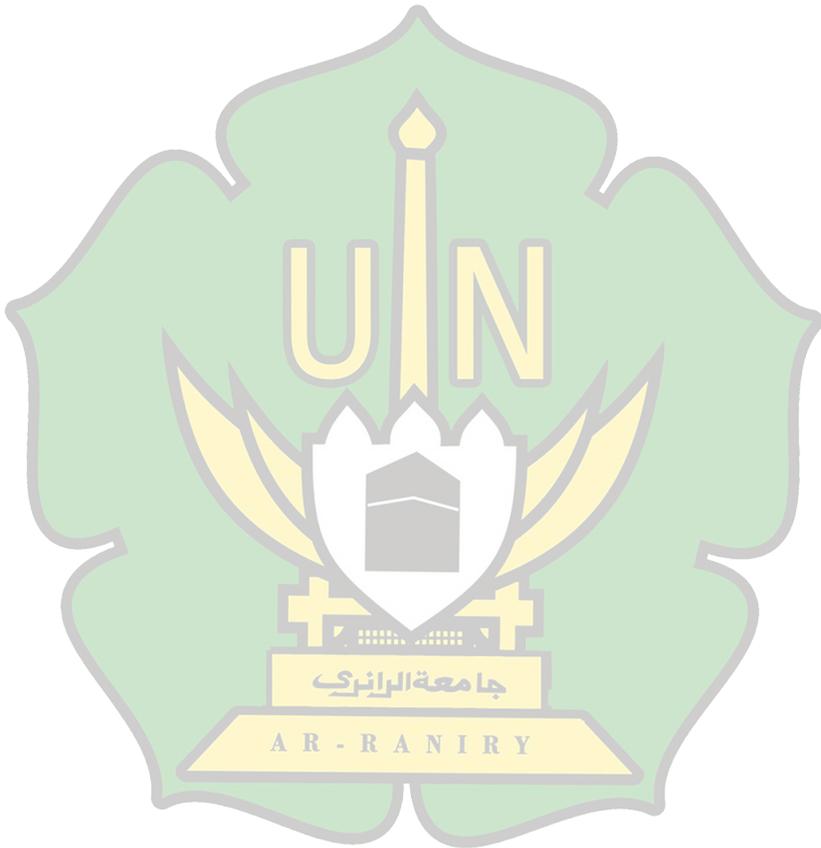
Tho'in, M. (2011). *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali.* Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah.

Utami, V. W. S. L. R. (2019). *The Master Book of SPSS.* Anak Hebat Indonesia.

Wardhana, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia.* DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 2, September 2015

Zulvan Jamalu Ramadhan, V. S. A. (2021). *Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRISyariah dan Bank*

*Syariah Indonesia Comparative study: Mobile Banking service quality of BRISyariah and Bank Syariah Indonesia*  
. Indonesian Journal of Economics and Managemen



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisoner

#### PENGISIAN KUESIONER

Responden cukup memberika tanda (√) pada pilihan yang tersedia dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I pada setiap pertanyaan yang hanya mengharapkan satu jawaban yang menurut anda sesuai dan berdasarkan pengalaman selama menggunakan fasilitas *mobile banking* Ketrangan:

a. Data Responden

1. Nama : .....

1. Fakultas

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Fakultas Adab dan Humaniora
- Fakultas Sains dan Teknologi
- Fakultas Psikologi
- Fakultas Syariah dan Hukum
- Fakultas Ushuluddin dan Filsafat
- Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

2. Umur

- 25-30
- 36-40
- > 50
- 31-35
- 41-45

3. Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

4. Jenjang Pendidikan

- S2
- S3

5. Menggunakan Bank

- BSI
- Keduanya
- BAS

b. Alternatif Jawaban

STS : Sangat Tidak Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

• Kepuasan

Kepuasan (X <sub>1</sub> )											
No	Pertanyaan	Pilihan Untuk BSI					Pilihan Untuk Action				
		Mobile Banking					Mobile Banking				
		STS	TS	KS	S	SS	STS	TS	KS	S	SS
Harapan yang sesuai											
1	Secara keseluruhan saudaramerasa puas menggunakan <i>mobile banking</i>	0	2	26	29	28	0	2	7	47	29
2	Layanan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> sesuai dengan yang diharapkan	0	2	7	27	49	0	1	4	45	55
3	Saudara merasa senang melakukan transaksi di <i>mobile banking</i>	0	1	13	36	35	0	0	5	32	48
Minat Berkunjung											
4	Selalu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> secara berulang	0	0	10	38	37	0	2	1	47	35
5	Akan menggunakan kembali layanan <i>mobile banking</i> karena kemudahan dalam bertransaksi	0	0	7	34	44	0	9	8	34	44
Ketersediaan Rekomendasi											
6	Saudara akan memberitahukan kepada orang lain bahwa <i>mobile banking</i> memberikan rasanyaman	0	0	2	34	49	0	0	12	44	29
7	Saudara akan menyarankan pada kerabat untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i>	0	5	73	21	56	0	0	3	38	44

- Kualitas layanan

Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )												
No	Pertanyaan	Pilihan Untuk BSI					Pilihan Untuk Action					
		<i>Mobile banking</i>					<i>Mobile Banking</i>					
		STS	TS	KS	S	SS	STS	TS	KS	S	SS	
<b>Bukti Fisik</b>												
8	Animasi dan grafik gambar tidak memperlambat proses ataupun mengganggu saat menggunakan <i>mobile banking</i>	0	0	6	54	25	0	3	5	35	43	
9	Pada beranda <i>mobile banking</i> selalu memberikan pelayanan yang prima	1	1	11	40	34	2	5	16	23	37	
10	Tampilan menu pada <i>mobile banking</i> yang ditawarkan begitu menarik dan memudahkan saudara bertransaksi	1	0	4	52	30	1	6	13	24	41	
<b>Kehandalan</b>												
11	<i>Mobile banking</i> bisa digunakan kapan saja dan dimana saja	0	0	4	53	28	0	0	7	46	32	
12	Informasi dan pemberitahuan yang muncul dari <i>mobile banking</i> jelas dan akurat	0	0	14	42	29	0	0	4	37	44	
13	Keterangan saldo yang mudah untuk dicek menggunakan <i>mobile banking</i>	0	2	4	51	28	0	0	3	33	49	
14	<i>Mobile banking</i> mudah dalam mengubah user ID dan password	0	1	9	38	37	0	0	3	35	47	
15	Pada penggunaan <i>mobile banking</i> jarang terjadi kesalahan dalam pelayanan	0	0	6	47	32	0	2	17	32	34	
<b>Daya Tanggap</b>												
16	Bank penyedia layanan <i>mobile banking</i> memenuhi tanggung jawab kepada nasabah	0	1	8	40	36	0	3	28	29	25	

17	<i>Mobile banking</i> selalu memberikan informasi data setiap pengiriman dan penerima uang yang telah dikirim	0	0	9	37	39	0	3	6	26	50
18	Layanan <i>mobile banking</i> dapat diandalkan dalam menanganimasalah dihadapi nasabah	0	0	7	40	38	1	1	14	39	30
Jaminan											
19	Layanan <i>mobile banking</i> lebih bisa di percayai dan dari pada layanan <i>mobile banking</i> lainnya	0	1	2	36	46	0	0	4	53	29
20	<i>Mobile banking</i> memberikan jaminan keamanan dan menjagakerahasiaan data transaksi layanan yang dilakukan oleh nasabah	0	0	4	53	29	1	7	4	53	19
21	Transaksi menggunakan <i>mobilebanking</i> dapat dipercaya walaupun tidak bertemu langsung dengan pegawai bank	0	0	7	38	40	2	0	7	38	40
Perhatian											
22	<i>Mobile banking</i> cepat dalam merespon keluhan dari nasabah	0	0	8	42	35	0	11	0	47	25
23	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi	0	0	7	34	44	0	11	8	47	17
24	<i>Mobile banking</i> memberikan beragam transaksi perbankanyang dibutuhkan nasabah	0	0	5	39	41	2	8	8	44	23

## Lampiran 2 Data Statistik

- Uji Validitas Action Mobile Banking
  - Tingkat Kepuasan

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Tingkat Kepuasan Mobile banking Action
X1.1	Pearson Correlation	1	.270*	.195	.291*	.239*	-.015	.010	.614**
	Sig. (2-tailed)		.012	.074	.007	.028	.888	.930	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	.270*	1	.632*	-.067	.045	-.023	.100	.550**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.541	.683	.837	.361	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	.195	.632*	1	.087	.182	-.047	-.025	.587**
	Sig. (2-tailed)	.074	.000		.426	.095	.671	.817	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	.291*	-.067	.087	1	.161	-.141	-.115	.370**
	Sig. (2-tailed)	.007	.541	.426		.141	.198	.294	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.5	Pearson Correlation	.239*	.045	.182	.161	1	-.178	-.106	.525**
	Sig. (2-tailed)	.028	.683	.095	.141		.103	.334	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.6	Pearson Correlation	-.015	-.023	-.047	-.141	-.178	1	.525**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.888	.837	.671	.198	.103		.000	.007
	N	85	85	85	85	85	85	85	85

X1.7	Pearson Correlation	.010	.100	-.025	-.115	-.106	.525*	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.930	.361	.817	.294	.334	.000		.001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
Tingkat Kepuasan Mobile_banking Action	Pearson Correlation	.614*	.550*	.587*	.370*	.525*	.290*	.354*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.001	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85

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

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

### b. Tingkat pelayanan

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.0	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.299**	.350**	.408**	.491**	.510**	.510**	-.031	-.017	-.094	-.036	-.042	-.073	-.010	.047	.075	-.064	.282**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.000	.000	.000	.000	.031	.037	.078	.074	.075	.015	.096	.007	.072	.009	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.2	Pearson Correlation	.299**	1	.434**	.405**	.423**	.447**	.468**	-.116	-.177	-.192	-.172	-.132	-.073	-.004	.090	.031	-.031	.348**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.001	.007	.014	.007	.073	.012	.076	.000	.001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.3	Pearson Correlation	.350**	.434**	1	.418**	.403**	.413**	-.022	-.014	-.048	-.012	-.013	-.097	-.055	-.049	-.044	-.031	-.031	.352**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.014	.017	.048	.012	.013	.007	.055	.049	.044	.031	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.002	.004	.005	.008	.011	.016	.013	.019	.013	.016	.016	.012	.0001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.4	Pearson Correlation	.048	.205	.138	1	.501	.323	.411	-	-	-	.014	-	.032	-	.138	.0276
	Sig. (2-tailed)	.660	.060	.207	.000	.003	.000	.413	.089	.036	.483	.900	.734	.774	.544	.209	.6011
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.5	Pearson Correlation	.091	.223	.118	.501	.688	.294	-	-	-	-	.027	-	.018	.075	.554	.3011
	Sig. (2-tailed)	.405	.041	.282	.000	.000	.006	.803	.872	.497	.623	.646	.418	.896	.348	.602	.7005
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.6	Pearson Correlation	.117	.247	.083	.323	.688	1	.596	-	-	-	.028	-	.047	.042	.030	.366
	Sig. (2-tailed)	.284	.023	.452	.003	.000	.000	.243	.179	.702	.354	.766	.670	.785	.411	.302	.7001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.7	Pearson Correlation	.110	.168	.213	.411	.294	.596	1	.032	.202	.098	.069	.053	.014	.003	.115	.320
	Sig. (2-tailed)	.318	.124	.050	.000	.006	.000	.700	.067	.370	.529	.847	.161	.902	.975	.158	.8003
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.8	Pearson Correlation	.001	-.116	-.014	-.090	-.027	-.128	-.032	1	.288	.486	.077	-.002	-.015	-.052	-.001	-.264
	Sig. (2-tailed)	.358	.289	.897	.413	.803	.243	.700	.008	.000	.485	.988	.895	.638	.990	.941	.9014
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.9	Pearson Correlation	-.031	-.077	-.071	-.086	-.018	-.047	-.000	.288	.100	.438	.154	.066	.063	.037	.014	.035	.041	.225*
	Sig. (2-tailed)	.778	.104	.117	.089	.872	.179	.067	.008	.000	.000	.160	.547	.566	.735	.902	.751	.707	.039
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.10	Pearson Correlation	-.017	-.040	.048	-.028	-.075	-.042	-.098	.486	.438	.183	.239	.196	.005	.177	-.035	.033	.033	.417**
	Sig. (2-tailed)	.874	.860	.660	.036	.497	.702	.370	.000	.000	.009	.204	.384	.337	.105	.752	.763	.763	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.11	Pearson Correlation	-.194	-.172	-.112	-.077	-.054	-.002	-.069	.077	.154	.283	-.081	-.147	.075	-.037	-.071	.031	.031	.287
	Sig. (2-tailed)	.075	.115	.309	.483	.623	.354	.529	.485	.160	.009	.462	.179	.494	.734	.719	.719	.719	.482
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.12	Pearson Correlation	-.136	-.032	-.013	-.014	-.051	-.033	-.021	-.066	.039	.081	-.173	-.007	.073	.007	.093	.222	.260	.550**
	Sig. (2-tailed)	.215	.771	.906	.900	.646	.766	.847	.915	.247	.462	.000	.000	.000	.000	.041	.016	.016	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.13	Pearson Correlation	-.042	.072	.097	-.037	-.089	-.047	-.053	-.015	.063	.096	-.147	-.073	.189	.427	.427	.156	.160	.460**
	Sig. (2-tailed)	.196	.514	.378	.734	.418	.670	.161	.895	.566	.384	.179	.000	.000	.000	.155	.143	.143	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

X2.14	Pearson Correlation	-	-	-	.0	-	-	.0	-	.0	.1	.0	.6	.4	1	.5	.3	.1	.530
	Sig. (2-tailed)	.073	.073	.055		.14	.30		.52							.00	.00	.30	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.15	Pearson Correlation	.047	-	-	-	-	.0	-	-	.0	.1	-	.4	.4	.5	1	.1	.2	.523
	Sig. (2-tailed)	.72	.73	.57	.44	.48	.11	.75	.90	.90	.90	.13	.7	.0	.0		.17	.03	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.16	Pearson Correlation	.175	-	-	.1	-	.1	.1	.0	.0	-	-	.2	.1	.3	.1	1	.4	.383
	Sig. (2-tailed)	.09	.412	.691	.209	.602	.302	.158	.941	.751	.752	.119	.041	.155	.002	.171		.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.17	Pearson Correlation	-.064	-	-	.0	-	.0	-	.0	.0	.0	.2	.1	.1	.2	.4	1	.334	
	Sig. (2-tailed)	.560	.776	.231	.625	.734	.731	.891	.937	.707	.763	.779	.016	.143	.332	.034		.002	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Kualitas Layanan Mob King Action	Pearson Correlation	.282	.348	.352	.276	.301	.366	.202	.642	.2517	.477	.050	.560	.430	.523	.523	.383	.334	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.001	.011	.005	.001	.003	.014	.039	.000	.482	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

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

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

- Uji Validitas Mobile Banking Bank Syariah Indonesia
  - a. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Tingkat Kepuasan BSI Mobile
X1.1	Pearson Correlation	1	.387**	.083	.136	-.003	-.023	-.081	.547**
	Sig. (2-tailed)		.000	.452	.215	.980	.837	.461	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	.387**	1	.128	.069	-.137	-.292**	-.229*	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000		.241	.531	.212	.007	.035	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	.083	.128	1	.109	.155	.056	-.007	.495**
	Sig. (2-tailed)	.452	.241		.321	.157	.608	.949	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	.136	.069	.109	1	.253*	-.062	.047	.482**
	Sig. (2-tailed)	.215	.531	.321		.020	.571	.672	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.5	Pearson Correlation	-.003	-.137	.155	.253*	1	.018	.114	.405**
	Sig. (2-tailed)	.980	.212	.157	.020		.868	.297	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.6	Pearson Correlation	-.023	-.292**	-.056	-.062	.018	1	.377**	.253*
	Sig. (2-tailed)	.837	.007	.608	.571	.868		.000	.020
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.7	Pearson Correlation	-.081	.229*	-.007	.047	.114	.377**	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.461	.035	.949	.672	.297	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85
Tingkat Kepuasan	Pearson Correlation	.547**	.500**	.495**	.482**	.405**	.253*	.475**	1

Mobile banking Action	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.020	.000		
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85

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

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

### b. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah

#### Correlations

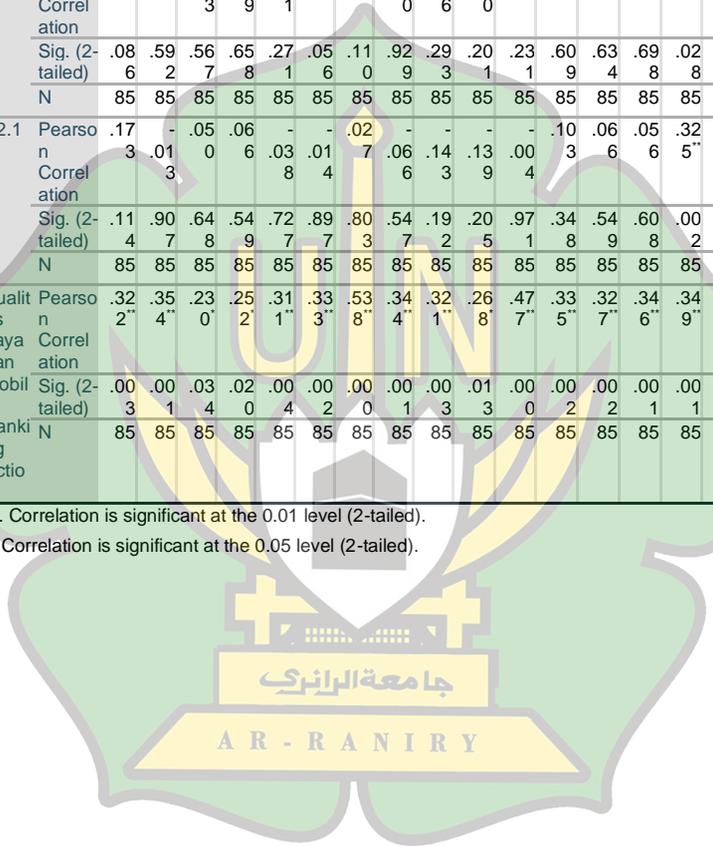
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	Kualitas Layanan BSI Mobile
X2.1 Pearson Correlation		1	.515**	.168	-.028	.180	.390	-.099	-.208	-.095	-.136	.104	-.091	-.192	-.065	.188	.173	.322**	
	Sig. (2-tailed)		.003	.124	.850	.098	.000	.367	.056	.011	.216	.343	.407	.079	.556	.086	.116	.003	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.2 Pearson Correlation		.515**	1	.244	-.100	.007	.378	.052	.021	-.076	-.149	.070	-.080	-.262	-.139	-.059	-.013	.354**	
	Sig. (2-tailed)	.003		.025	.651	.330	.946	.635	.847	.489	.172	.522	.466	.015	.206	.596	.908	.001	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.3 Pearson Correlation		.168	.244	1	.469**	.329**	.037	.102	-.095	.114	.123	.004	.015	.120	.169	.200	.063	.230*	
	Sig. (2-tailed)	.123	.025		.000	.002	.736	.352	.385	.300	.260	.971	.890	.273	.122	.067	.567	.648	.034
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.4 Pearson Correlation		.168	.059**	.469**	1	.682**	-.181	.041	.194	.074	.048	-.146	.032	.082	.042	-.089	.049	-.066	.252**
	Sig. (2-tailed)	.123	.651	.000		.000	.083	.708	.075	.503	.664	.183	.769	.422	.706	.418	.658	.549	.020
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.5 Pearson Correlation		.027	.107	.329**	.682**	1	-.147	-.059	-.017	-.139	.162	-.096	.081	.024	.040	.060	-.121	-.083	.311**
	Sig. (2-tailed)	.85	.330	.000	.000		.181	.595	.878	.205	.139	.389	.464	.828	.714	.584	.276	.727	.004
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.6 Pearson Correlation		.180	.007	.039	-.189	.147	1	.464**	-.065	-.023	-.002	-.079	.146	.133	.043	.207	-.084	-.333**	
	Sig. (2-tailed)																		
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

	Sig. (2-tailed)	.099	.946	.736	.083	.181	.000	.554	.831	.988	.938	.478	.183	.226	.668	.056	.897	.002
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.7	Pearson Correlation	.393**	.372**	.102	-.041	-.059	.464**	1	-.027	-.074	.096	.200	.052	-.013	.072	.174	.027	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.352	.708	.595	.000		.808	.499	.380	.067	.634	.924	.903	.512	.110	.803
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.8	Pearson Correlation	-.099	-.052	-.095	-.195	-.017	-.065	.027	1	.636**	.442**	.173	-.088	-.060	.107	.147	-.010	-.344**
	Sig. (2-tailed)	.367	.635	.385	.075	.878	.554	.808		.000	.000	.115	.425	.584	.328	.178	.929	.001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.9	Pearson Correlation	-.208	-.021	.114	.074	.139	-.023	.074	.636**	1	.667**	.177	-.154	-.147	.067	-.088	-.116	-.321**
	Sig. (2-tailed)	.056	.847	.300	.503	.205	.831	.499	.000		.000	.100	.164	.180	.541	.425	.293	.003
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.10	Pearson Correlation	-.275	-.076	-.123	-.048	-.162	-.002	-.096	.442**	.667**	1	.199	.006	-.080	-.085	-.015	-.140	-.268**
	Sig. (2-tailed)	.011	.489	.260	.664	.139	.988	.380	.000	.000		.068	.954	.464	.446	.893	.201	.013
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.11	Pearson Correlation	.136	.149	.006	-.144	.096	-.009	-.200	.173	.179	.191	1	.333**	.043	.025	-.021	-.130	-.477**
	Sig. (2-tailed)	.216	.172	.971	.183	.384	.938	.067	.112	.104	.068		.002	.697	.856	.821	.231	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.12	Pearson Correlation	.104	.070	.015	-.032	.081	.078	.052	-.088	-.154	-.008	.336**	1	.130	.131	.017	.056	.335**
	Sig. (2-tailed)	.343	.522	.890	.769	.464	.478	.634	.425	.164	.954	.002		.234	.231	.876	.609	.002
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.13	Pearson Correlation	-.091	-.080	-.120	-.088	.024	.146	-.060	.147	-.080	-.043	.130	1	.475**	.182	.052	.066	.327**
	Sig. (2-tailed)	.407	.463	.272	.428	.823	.184	.924	.584	.181	.464	.694	.234		.000	.095	.634	.002
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.14	Pearson Correlation	-.192	-.262	-.169	-.042	.040	.133	.013	.107	.067	.084	.020	.131	1	.475**	.461**	.043	.346**
	Sig. (2-tailed)	.079	.015	.122	.706	.714	.226	.903	.328	.545	.446	.856	.231	.000		.000	.698	.001

	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.15	Pearson Correlation	.065	-.139	-.200	-.089	.060	.047	.072	.147	-.088	-.015	-.025	.017	.182	.461	1	.238	.325	.349**
	Sig. (2-tailed)	.556	.206	.067	.418	.586	.668	.512	.178	.424	.893	.825	.876	.095	.000		.028	.002	.001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.16	Pearson Correlation	.188	.059	-.063	-.049	-.121	.208	.174	-.010	.116	.140	-.131	.056	.052	.043	.238	1	.682	.393**
	Sig. (2-tailed)	.086	.592	.567	.658	.271	.056	.110	.929	.293	.201	.231	.609	.634	.698	.028		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X2.17	Pearson Correlation	.173	-.013	-.050	.066	-.038	-.014	.027	-.066	-.143	.009	-.103	.066	.056	.056	.325	.682	1	.347**
	Sig. (2-tailed)	.114	.907	.648	.549	.727	.897	.803	.547	.192	.205	.971	.348	.549	.608	.002	.000		.001
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.322	.354	.230	.252	.311	.333	.538	.344	.321	.268	.477	.335	.327	.346	.349	.393	.347	1
Mobility Banking Action	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.034	.020	.004	.002	.000	.001	.003	.003	.000	.002	.002	.001	.001	.000	.001	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

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

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



- Uji Reliabilitas
  - a. Tingkat kepuasan Mobile Banking Action

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	7

- b. Layanan Mobile Banking Action

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	17

- c. Kepuasan BSI Mobile Baning

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	7

- d. Layanan BSI Mobile Banking

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	17

- Normalitas

**Tests of Normality**

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Tingkat_Kepuasan_MBA	.977	85	.138
Tingkat_Kepuasan_BSI	.972	85	.060
Kualitas_Layanan_MBA	.987	85	.562
Kualitas_Layanan_BSI	.976	85	.112

- a. Lilliefors Significance Correction

- Uji Hipotesis (Uji Parametrik)
  - Harapan Yang Sesuai

### Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Harapan_Yang_Sesuai	Mobile Bank Action	85	13.06	1.459	.158
	Bank Syariah Indonesia	85	12.66	1.615	.175

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Harapan_Yang_Sesuai	Equal variances assumed	.067	.796	1.695	168	.092	.400	.236
	Equal variances not assumed			1.695	166.285	.092	.400	.236

- Minat Berkunjung

### Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Minat_Berkunjung	Mobile Bank Action	85	8.45	1.230	.133
	Bank Syariah Indonesia	85	8.75	1.045	.113

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Minat Berkunjung	Equal variances assumed	2.505	.115	-1.747	168	.082	-.306	.175
	Equal variances not assumed			-1.747	163.762	.082	-.306	.175

c. Ketersediaan Rekomendasi

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ketersediaan_Rekomendasi	Mobile Bank Action	85	8.68	1.082	.117
	Bank Syariah Indonesia	85	9.12	1.005	.109

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Ketersediaan Rekomendasi	Equal variances assumed	1.229	.269	-2.717	168	.007	-.435	.160
	Equal variances not assumed			-2.717	167.080	.007	-.435	.160

d. Tingkat Kepuasan

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tingkat_Kepuasan	Mobile Bank Action	85	30.19	2.260	.245
	Bank Syariah Indonesia	85	30.53	2.255	.245

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
Tingkat_Kepuasan		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
		Equal variances assumed	.005	.944	-.985	168	.326	-.341
Equal variances not assumed				-.985	167.999	.326	-.341	.346

e. Bukti fisik

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti_Fisik	Mobile Bank Action	85	12.55	2.146	.233
	Bank Syariah Indonesia	85	12.75	1.362	.148

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Bukti_Fisik	Equal variances assumed	12.703	.000	-.725	168	.469	-.200	.276
	Equal variances not assumed			-.725	142.203	.469	-.200	.276

f. Kehandalan

### Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kehandalan	Mobile Bank Action	85	21.98	1.939	.210
	Bank Syariah Indonesia	85	21.31	1.596	.173

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Kehandalan	Equal variances assumed	7.659	.006	2.461	168	.015	.671	.272
	Equal variances not assumed			2.461	162.011	.015	.671	.272

g. Daya Tanggap

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Daya_Tanggap	Mobile Bank Action	85	12.47	1.790	.194
	Bank Syariah Indonesia	85	13.02	1.504	.163

<b>Independent Samples Test</b>								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Daya_Tanggap	Equal variances assumed	.435	.511	-2.181	168	.031	-.553	.254
	Equal variances not assumed			-2.181	163.143	.031	-.553	.254

h. Jaminan

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jaminan	Mobile Bank Action	85	11.78	2.090	.227
	Bank Syariah Indonesia	85	13.11	1.310	.142

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jamina n	Equal variances assumed	1.859	.175	-4.970	168	.000	-1.329	.267	1.857	-.801
	Equal variances not assumed			-4.970	141.166	.000	-1.329	.267	1.858	-.801

i. Perhatian

**Group Statistics**

Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Perhatian Mobile Bank Action	85	12.01	1.749	.190
Bank Syariah Indonesia	85	13.18	1.473	.160

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Perhatian	Equal variances assumed	.134	.715	-4.695	168	.000	-1.165	.248
	Equal variances not assumed			-4.695	163.288	.000	-1.165	.248

j. Kualitas Pelayanan

**Group Statistics**

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas_Pelayanan	Mobile Bank Action	85	70.79	4.796	.520
	Bank Syariah Indonesia	85	73.36	3.735	.405

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Kualitas_Pelayanan	Equal variances assumed	2.684	.103	-3.908	168	.000	-2.576	.659
	Equal variances not assumed			-3.908	158.486	.000	-2.576	.659