

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR KAS BANK
SYARIAH MANDIRI UNISMUH MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh

MIRNAWATI

NIM 105720528015



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2020**

PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KANTOR KAS BANK SYARIAH MANDIRI UNISMUH
MAKASSAR



Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2020

15/02/2020

1 lrg
Smb - Alumni

R/074/MAV/2020

MIR

P¹

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Ayahanda dan ibunda tercinta

sebagai tanda hormat dan bakti ku,

buat keluarga

serta sahabat-sahabatku semoga mereka

selalu dalam lindungan Allah Azza Wa Jalla

MOTTO

Belajar dari kekeliruan dijamin lalu, mencoba bersama cara yang berbeda, dan senantiasa berharap untuk sebuah kesuksesan dimasa depan.

***...Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.
(QS Ath Thalaq:2-3)***



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar**

Nama Mahasiswa : **Mirnawati**

No Stambuk/NIM : **105720528015**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Jenjang Studi : **Strata Satu (S1)**

Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**

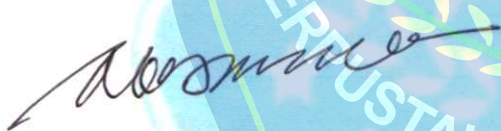
Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada Hari Sabtu, 01 Februari 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 01 Februari 2020

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Abdul Muttalib, SE., MM.

NIDN: 0901125901


Muh. Nur R, SE., MM.

NIDN: 0927078201

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonom & Bisnis


Ketua Prodi Manajemen

Ismail Rasulong, SE., MM.

NBM: 903 078

Muh. Nur Rasyid, SE., MM.

NBM: 108 5576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **Mirnawati** Nim : 105720528015, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0002/SK-Y/61201/091004/2020 M, Tanggal 07 Jumadil Akhirah 1441 H / 01 Februari 2020 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Jumadil Akhirah 1441H
01 Februari 2020 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE., MM (.....)
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Abdul Muttalib, SE., MM. (.....)
2. Muh. Nur R, SE., MM. (.....)
3. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
4. Fajdhul Adzlem, SE., M.Si. (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Mirnawati**

Stambuk : 105720528015

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : **Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 01 Februari 2020

Yang membuat Pernyataan,



Mirnawati

NIM: 105720528015

Diketahui Oleh :



Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis

Panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar”** Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis bapak **Arsidin** ibu **Hijriah** dan saudara **Misdar** dan **Muflih** yang begitu sabar dan selalu memberikan semangat, memotivasi, memberikan perhatian dan kasih sayang dan doa tulus segalanya tanpa pamrih hingga akhir studi ini dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Abdul Muttalib., SE, MM., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Manajemen angkatan 2015 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terimakasih teruntuk semua kerabat serta senior angkatan 2014 yang tidak bisa ditulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

BillahifiiSabililHaq, FastabiquKhairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, Januari 2020

MIRNAWATI



ABSTRAK

MIRNAWATI, Tahun 2020, Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abdul Muttalib, dan Pembimbing II Muh. Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Layanan *Mobile Banking* sebagai variabel bebas dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah kantor Kas Bank syariah Mandiri Unismuh Makassar. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana dengan uji signifikan t. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.068 orang kemudian ditarik sampel sebanyak 50 orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi dan kuesioner. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, diperoleh nilai koefisien determinasi (Adj. R Square) sebesar 0,986 yang berarti bahwa besarnya proporsi X, terhadap Y sebesar 98,6%, sedangkan sisanya 1,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Nilai signifikansi untuk Layanan *Mobile Banking* sebesar $0,000 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

Kata Kunci : Layanan *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

MIRNAWATI, Year 2020, Influence Of Service of Mobile Banking To Satisfaction Of Client At Self-Supporting Office Cash Bank Moslem Law of Unismuh Makassar, Skripsi Program Study Management Faculty Of Economics And Business University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Counsellor Of I Abdul Muttalib, and Counsellor Of II Muh. Nur Rasyid.

This Research aim to to know what is there are positive influence and Service signifikan of Mobile Banking To Satisfaction Of Client At Self Supporting Office Cash Bank Moslem Law of Unismuh Makassar. In this research there are two variable that is Service of Mobile Banking as free variable and Satisfaction of Client as variable tied

this Research population is entire all Self Supporting Cash Bank Moslem law office client of Unismuh Makassar. Which is used in this research is quantitative method with simple linear regression analysis with test of signifikan t. Amount of population in this research counted 1.068 people is later, then pulled by sampel counted this 50 research insider. Data collecting done conducted by using documentation technique and of kuesioner. While for the examination of instrument use validity test and test of reabilitas.

Pursuant to result of analysis at this research, is obtained by coefficient value of determinasi (Adj. R Square) equal to 0,986 meaning that the level of proportion of X, Terhadap Y equal to 98,6%, while the rest 1,4% influenced by other factor which [do] not check. value of Signifikansi for the Service of Mobile Banking equal to $0,000 < 0,05$, Hence, can be concluded that Service of Mobile Banking have an effect on positive and signifikan to Satisfaction of Client at Self Supporting Office Cash Bank Moslem Law of Unismuh Makassar.

Keywords : Service of Mobile Banking, Satisfaction of Client

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Pemasaran	6
B. Pengertian Layanan Mobile Banking	7
1. Pengertian Layanan	7

2. Pengertian Mobile Banking.....	8
C. Pengertian Kepuasan Nasabah	10
1. Pengertian Kepuasan	10
2. Pengertian Nasabah	11
D. Tinjauan Empiris	13
E. Kerangka Pikir dan Hipotesis	15
1. Kerangka Pikir.....	15
2. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi Dan Sampel	17
D. Jenis dan Sumber Data	18
E. Analisa Data.....	19
F. Definisi Operasional Variabel	23
G. Teknik Pengumpulan Data	25
H. Teknik Analisis Data	26
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	28
A. Gambaran Umum Perusahaan	28
1. Lintasan Sejarah Bank Syariah Mandiri	28
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri	29
3. Struktur Organisasi	31
B. Hasil Penelitian	35
1. Karakteristik Responden	35
2. Deskripsi Variabel	38

3. Uji Kualitas Data	42
4. Regresi Linear Sederhana.....	44
5. Uji Determinasi.....	45
C. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Empiris	13
Tabel 3.1 Data Nasabah pengguna Mobile Banking Kantor Kas BSM	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Layanan Mobile Banking (X).....	38
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	40
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.8 Koefisien Regresi Sederhana.....	45
Tabel 4.9 Uji Determinasi (R^2).....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir 16

Gambar 4.1. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Unismuh..... 31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Daftar Jawaban Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji validitas

Lampiran 5. Deskripsi Variabel

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun saat ini terdapat layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramalkan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (*ATM*). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi menggunakan *ATM* tidak jauh beda dengan datang langsung ke Bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak, tingginya tingkat *kriminalitas* yang melahirkan kebutuhan masyarakat dan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Fungsi utama Bank sebagai

tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini dalam bersaing satu sama lain, bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Mempertimbangkan fenomena *telepon seluler* sebagai alat komunikasi yang paling diminati saat ini, maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan *mobile banking*. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaanya. Seperti halnya pada Bank Syariah Mandiri, untuk mempermudah transaksi pelanggan, *Mobile banking* ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempermudah akses rekening nasabah perorangan dengan menggunakan ponsel. *Mobile banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Berbagai alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* yaitu : praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone*, mempermudah mencari informasi tentang produk bank dan cara pengoperasiannya mudah.

Dilihat dari aktivitas finansial yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi.

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Bank Syariah Mandiri telah memiliki kantor kurang lebih 328 yang tersebar 24 Provinsi di Indonesia, dengan kurang lebih 118 jaringan ATM Mandiri dengan memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk bertransaksi.

Banyak cara yang dapat dilakukan Bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan pada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh Bank tersebut akan merasa puas.

Dunia perbankan tidaklah luput dari penggunaan teknologi sebagai penunjang untuk melakukan segala aktivitasnya yang salah satunya dengan memanfaatkan teknologi internet yang bertujuan untuk mengembangkan pelayanan. Salah satu layanan dalam *internet banking* yaitu *mobile banking*, yang merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi serta diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan.

Mobile Banking merupakan salah satu produk jasa Bank Syariah Mandiri yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada

kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi.

Bagi bank, khususnya Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara online, tanpa harus mengunjungi Bank tempat mereka menjadi nasabah.

Perbankan Syariah khususnya Bank Syariah Mandiri telah menyediakan *Mobile Banking* dimana layanan tersebut memiliki banyak jenis layanan, kemudahan serta kenyamanan dan keamanan bagi para nasabah, seperti melakukan berbagai transaksi informasi rekening, transaksi pembayaran (Telepon/Hp, PLN, Tiket, Asuransi, Zakat/Infq), transaksi transfer, produk dan Promo, serta jadwal sholat, dan lain-lain.

Penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh layanan *mobile banking* ditinjau dari perspektif Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar sebagai penyedia layanan *mobile banking* dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti pada bank terbesar di Indonesia serta dikemukakan oleh Gumessondan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *speed* (kecepatan), *security* (keamanan), *accuracy*, dan *trust* (kepercayaan). Namun penelitian ini peneliti hanya meneliti pada satu bank yaitu Bank Syariah Mandiri dan yang digunakan adalah: kecepatan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan. Kepuasan nasabah atas kecepatan, kepuasan atas keamanan,

kepuasan atas akurasi data dan kepuasan atas kepercayaan. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap kepuasan Nasabah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan nasabah.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dari hasil penelitian yang dapat memberikan informasi tentang masalah nyata yang terjadi terutama dibidang pemasaran dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan penghubung antara organisasi dengan nasabahnya. Peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada nasabah. Keterlibatan semua pihak dari manajemen puncak hingga karyawan *non manajerial* dalam merumuskan maupun mendukung pelaksanaan pemasaran dalam melakukan aspek pemasaran yang diartikan kebanyakan orang mengatakan bahwa pemasaran berarti, menjual atau memasang iklan. Dan bahkan ada pula mengatakan bahwa pemasaran berarti, promosi dan sebagainya, tetapi semua hal-hal diatas pada dasarnya belum mendekati sebagaimana yang diinginkan. Namun sangat penting untuk diketahui bahwa menjual, memasang iklan, dan melakukan kegiatan pemasaran meliputi kegiatan yang lebihdari hanya sekedar menjual dan memasang iklan.

Pengertian pemasaran menurut Sofyan Assauri (2009 : 5) : pemasaran adalah usaha untuk menyediakan dan menyampaikan barang dan jasa yang tepat kepada orang-orang yang tepat pada tempat dan waktu serta harga dan tepat dengan promosi dan komunikasi yang tepat.

Rangkuti (2009 : 21) berpendapat bahwa pemasaran merupakan suatu interaksi yang berusaha untuk menciptakan hubungan pertukaran dan bukan merupakan cara yang sederhana yang hanya sekedar untuk menghasilkan penjualan.

B. Pengertian Layanan Mobile Banking

1. Pengertian Layanan

Menurut Loina (2001 : 138) dalam bukunya beranggapan bahwa layanan adalah sebuah proses keseluruhan yang membentuk citra dari perusahaan, baik melalui media berita, membentuk sebuah perusahaan budaya internal, atau melakukan komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lain yang berkepentingan.

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan nasabah.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Pelayanan menurut Aritonang (2005 : 30) dalam siaga haslinda (2004 :

6) mengandung beberapa unsur :

- a) Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan kata “ apa yang dapat saya bantu?”
- b) Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan nomor urutan antrian.
- c) Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus diberikan secara baik dan benar.
- d) Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

2. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh Bank untuk melakukan sejumlah transaksi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone seluler*.

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi bank mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian dan melalui ponsel atau *General Package Radio Services* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi Bank tersebut.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama,

berkat *mobile banking* nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi *GPRS*.

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perbankan berupaya untuk mengembangkan teknologi *mobile banking* yang dimiliki saat ini dengan teknologi *GPRS*.

GPRS (General Package Radio Services) adalah teknologi penyampaian data melalui ponsel. Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi *SMS* dimana data yang dapat dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tapi juga bisa berupa aplikasi.

Teknologi *GPRS* ini juga telah menjadi kelengkapan fitur layanan para operator telekomunikasi baik yang berbasis *GSM*. Teknologi *GPRS* memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan teknologi *SMS* yaitu :

- a) Dapat digunakan sebagai media untuk mengirim perintah transaksi perbankan.
- b) Biaya pulsa pengiriman lebih murah.
- c) Data yang dikirim ke Bank dapat melalui proses pengkodean terlebih dahulu.

C. Pengertian Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Keuntungan memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Oleh karena itu, suatu perusahaan perlu mengutamakan kepuasan nasabah, karena mempertahankan pelanggan adalah lebih penting dari pada menarik pelanggan. Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada.

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Zeithaml dan Bitner (2003) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- b) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- e) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan, oleh karena itu setiap transaksi akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dalam kaitan itu maka faktor kepuasan pelanggan menjadi elemen suatu produk atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan.

2. Pengertian Nasabah

Menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank, pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa Bank.

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa Bank, penghimpun dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan Bank.

Nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan tergantung pada situasinya. Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor *internal* dalam dirinya maupun faktor *eksternal* diluar dirinya, respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap ransangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.

3. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Rangkuti dalam Asdi (2012 : 4) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Menurut Walker, et al. (2001 : 35) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Menurut Supranto (2001 : 224) kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Menurut Basu Swastha (2000) bahwa kepuasan konsumen adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan

untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya.

D. Tinjauan Empiris

Tabel 2.1

Tinjauan Empiris

No	Nama	Judul penelitian	variabel	Hasil penelitian
1	Aditya Wardhana (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> (X), Kepuasan Nasabah (Y)	Metode pengambilan sampel menggunakan <i>nonprobability</i> sampling dengan insidental sampling hasil dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural untuk pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan <i>mobile banking</i> (X) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
2	Sri Nawangsari dan Retno Widiastuti (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi	Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), <i>Mobile Banking</i> (X3), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2) Dan <i>Mobile Banking</i> (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank DKI Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah <i>Mobile</i>

No	Nama	Judul penelitian	variabel	Hasil penelitian
		Kasus Pada PT Bank DKI-Depok)		<i>Banking.</i>
3	Syamsul Rizal, Munawir (2017)	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BCA Banda Aceh	Kepuasan Nasabah (X) Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y)	Terdapat Pengaruh Signifikan baik secara farsial maupun secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah (X) yang Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) pada Bank BCA Cabang Banda Aceh, dengan kata lain hipotesis dalam penelitian ini diterima.
4	Andika Febrianta ¹ , Dra. Indrawati M.M., Ph.D2 (2016)	Pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank bca di kota bandung	<i>Reliability</i> (X1), <i>Responsiveness</i> (X2), <i>Assurance and security</i> (X3), <i>Convenience</i> (X4), <i>Efficiency</i> (X5), dan <i>easiness to operate</i> (X6), Kepuasan Nasabah (Y).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat variabel bebas yaitu X3, X4, X5, X6 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), namun dua variabel bebas X1 dan X2 tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini memiliki saran untuk mengoptimalkan kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> dan data transaksi nasabah agar dapat terjamin keamanannya dapat terlaksana.
5	Ana Rijeki Sabiatunnadhif (2016)	Pengaruh Internet Banking, <i>Mobile Banking</i> , dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Kepuasan	<i>Internet Banking</i> (X1), <i>Mobile Banking</i> (X2), Dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) (X3), Kepuasan Nasabah (Y).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara parsial <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), <i>Mobile Banking</i> (X2) berpengaruh positif dan signifikan

No	Nama	Judul penelitian	variabel	Hasil penelitian
		Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung		Terhadap Kepuasan Nasabah (Y), Dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Secara Simultan <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.

E. Kerangka Pikir dan Hipotesis

1. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap kepuasan nasabah atas layanan *mobile banking* maka dalam penelitian ini akan diuji :

- Pengaruh kecepatan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.
- Pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.
- Pengaruh akurasi terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

- d) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

Pengaruh layanan *mobile banking* diasumsikan dapat membantu untuk menemukan bagian mana dari suatu produk atau jasa yang perlu ditingkatkan, juga dapat membantu mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing lainnya.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan sebuah model penelitian berikut :



Gambar 2.1 Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Hipotesis

Penelitian yang merumuskan *hipotesis* adalah penelitian yang menggunakan pendekatan *kuantitatif*. "Diduga bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar."

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif merupakan proses pemecahan masalah yang sistematis dengan menggambarkan suatu penelitian sesuai dengan kenyataan tanpa adanya subjektivitas.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk Bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi Bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting baik yang terletak dalam lokasi strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan Bank. Penelitian dilaksanakan di Jl. Sultan Alauddin No. 259, pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar yang akan berlangsung pada bulan Agustus sampai dengan September 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti (Ferdinand, 2006).

Tabel 3.1

**Data Nasabah Pengguna *Mobile Banking* pada Kantor Kas Bank
Syariah Mandiri Unismuh Makassar Tahun 2019**

No.	Uraian	Jumlah Nasabah (Orang)
1	Kantor Kas Bank Syariah Mandiri	1,068

Sumber : Data Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar tahun 2019.

2. Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 50 orang nasabah Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

b. Data Kualitatif

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti

menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang teliti.

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dengan demikian, data langsung diperoleh dari sumber, baik dari nasabah, pimpinan, karyawan Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai dokumentasi perusahaan Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar yang relevan dengan penelitian serta data lainnya yang dapat mendukung pokok pembahasan.

E. Analisa Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data. Analisa data merupakan kegiatan untuk memanfaatkan data sehingga dapat diperoleh suatu kebenaran atau ketidak benaran dari suatu hipotesis.

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisa Descriptive

Analisa descriptive yakni suatu analisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Untuk menentukan nilai-nilai variabel maka digunakan skala pengukuran.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya *interval* yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data *kuantitatif*.

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dimana skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Untuk pemberian skor skala *Likert* ini sebagai berikut :

- 1) Jawaban Sangat Setuju diberi skor 5
- 2) Jawaban Setuju diberi skor 4
- 3) Jawaban Netral diberi skor 3
- 4) Jawaban Tidak Setuju diberi skor 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

b. Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data

yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambar tentang variabel yang dimaksud.

Cara pengujian validitas dengan menghitung kolerasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus kolerasi *product moment*. Teknik *product moment* ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk *interval* atau *ratio* dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Teknik analisis data dengan *Product Moment* dengan angka kasar digunakan untuk menentukan pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks kolerasi *Product Moment* atau r hitung dengan nilai kritisnya.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas disini yang digunakan adalah uji konsistensi internal. Konsistensi internal suatu alat ukur menunjukkan *homogenitas* item-item dalam pengukuran suatu konsep. Oleh karena pengukuran konsep yang sama, maka item-item ini berkolerasi positif antara satu dengan yang lainnya.

d. Pengujian Parsial (Uji T)

Pengujian parsial digunakan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara kecepatan (X1), keamanan (X2), akurasi (X3), dan kepercayaan (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y).

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur besar kontribusi variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat.

Formulasinya sebagai berikut :

$$R^2 = (r)^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam pembahasan yaitu :

1. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah perilaku yang terkait dengan sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa keinginan pelanggan untuk meninggalkan citra positif suatu produk. Kepuasan nasabah diukur dengan 5 item pertanyaan, *skala likert*, mulai dari 1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju, dari kepuasan nasabah (terlampir).

- a. Dengan menggunakan *mobile banking* memudahkan proses transaksi.
- b. Menggunakan *mobile banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja.
- c. Menggunakan *mobile banking* dapat menghemat waktu transaksi.
- d. *Mobile banking* menguntungkan bagi nasabah.

2. Layanan

Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Kecepatan

Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, diukur dengan empat item pertanyaan dengan *skala likert* 1-5 point, (terlampir)

- a. Menggunakan *Mobile banking* dapat menghemat waktu transaksi.
- b. *Mobile banking* mempercepat transaksi
- c. Dengan menggunakan *mobile banking* kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi.
- d. *Mobile banking* dapat diakses dengan cepat.

4. Keamanan

Keamanan yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang aman dalam melakukan transaksi, diukur dengan empat item pertanyaan dengan *skala likert* 1-5 point, (terlampir)

- a. Dengan menggunakan *mobile banking* nomor *PIN* dan *password* nasabah akan terjamin keamanannya.
- b. *Mobile banking* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.
- c. *Mobile banking* dapat digunakan dimanapun.
- d. *Mobile banking* lebih aman dibandingkan dengan layanan Bank lainnya.

5. Akurasi

Akurasi yaitu kekurasian data yang diterima nasabah dalam memperoleh informasi, diukur dengan empat item pertanyaan dengan *skala likert* 1-5 point, (terlampir).

- a. Ketepatan transaksi menggunakan *mobile banking* sangat baik.
- b. *Mobile banking* menjaga kerahasiaan data nasabah.
- c. *Mobile banking* menyediakan informasi yang nasabah perukan secara lengkap.

6. Kepercayaan

Kepercayaan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan perbankan, diukur dengan empat item pertanyaan dengan *skala likert* 1-5 point, (terlampir)

- a. *Mobile banking* lebih bisa dipercaya daripada layanan Bank lainnya.
- b. *Mobile banking* tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.
- c. *Mobile banking* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.
- d. Menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan *mobile banking*.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Angket (*Kuesioner*) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam *alternatif*. Penelitian ini menggunakan *kuesioner* yang dibagikan

kepada para responden, yaitu para nasabah Kantor Kas Bank Syariah

Mandiri Unisumuh Makassar untuk mendapatkan data *primer*.

Jawaban pertanyaan *angket* ini telah dirumuskan sebelumnya

dengan lima pilihan yaitu :

a. Sangat setuju diberi skor 5

a. Setuju diberi skor 4

b. Ragu diberi skor 3

c. Tidak setuju diberi skor 2

d. Sangat tidak setuju diberi skor 1

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh

layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas

Bank Syariah Mandiri Unisumuh Makassar.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-

barang tertulis. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data

yang dilakukan dengan buku-buku, *literatur*, jurnal-jurnal, referensi yang

berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan

dengan penelitian yang sedang dilakukan.

H. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data

kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan

tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh

data.

1. Metode analisis Koefisien Korelasi Kontingensi

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan *linear* antara dua variabel atau lebih.

2. Metode analisis Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghozali (2009) *koefisien determinasi* pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi *dependen*. Nilai *koefisien determinasi* adalah antara nol dan satu.

3. Metode analisis Uji T

Uji T dikenal dengan *uji parsial* yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Lintasan Sejarah dari Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di pangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank Indonesia.

Pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon

atas diberlakukannya UU No.10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syarah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dan Bank konvensional menjadi Bank Syariah oleh karenanya, Tim pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem intrastrukturanya sehingga kegiatan usaha BSB yang beroperasi berdasarkan prinsip syarah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syarah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober. Melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengkukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya Perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi dan Bank Syariah Mandiri

Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern

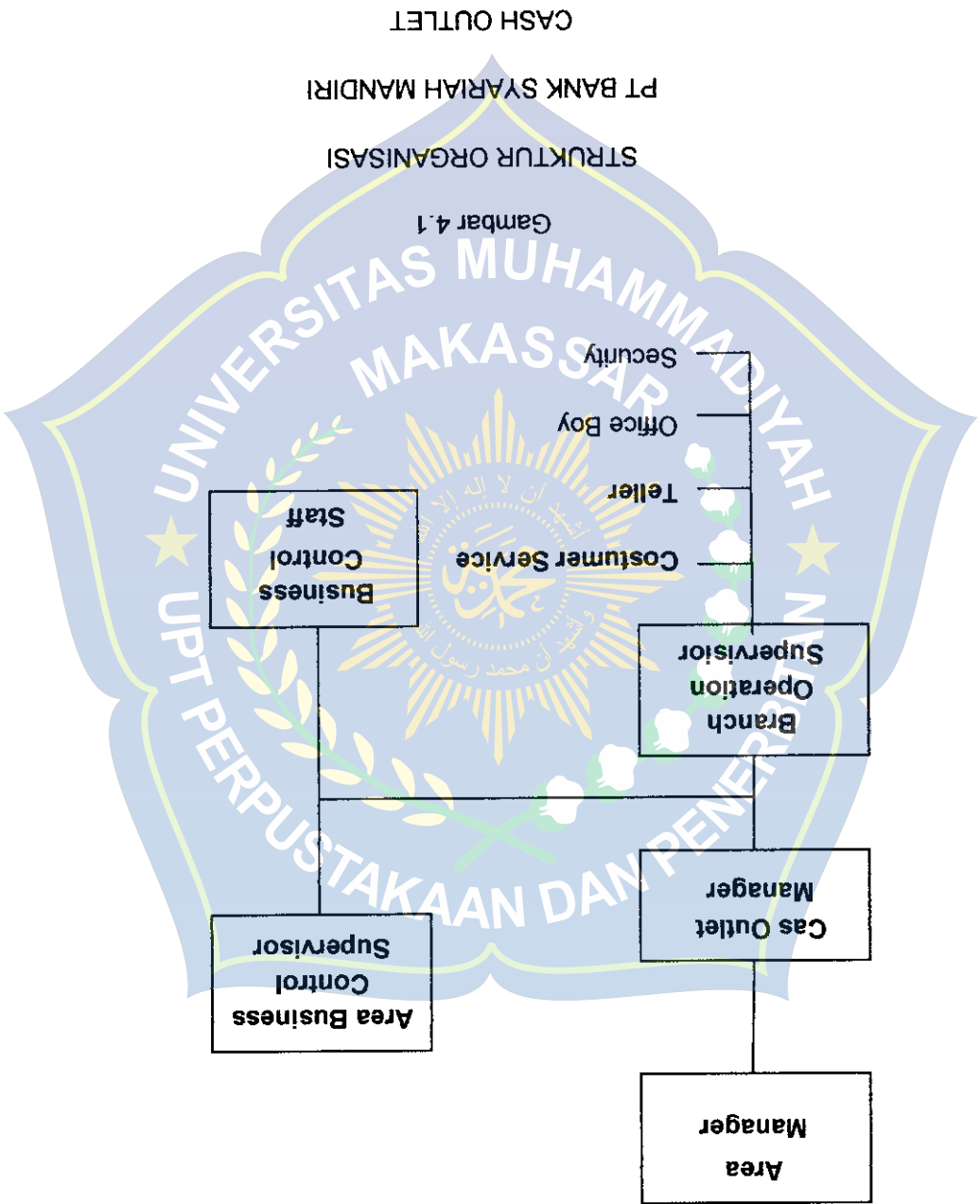
b. Misi dari Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada *segmen ritel*.
- 4) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 5) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi (*organizational structure*) adalah menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Adapun struktur organisasi dan tugas bagian pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar sebagai berikut :



Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Area Manager
 - 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, *FBI, contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
 - 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan *portfolio* pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas *aktiva produktif*, peningkatan pendapatan non operasional.
 - 3) Memastikan segala aktivitas operasional memenuhi ketentuan dan prudenstias.
 - b. *Cash Outlet Manager*

Mengawasi dan mengontrol kinerja karyawan dan staff yang lainnya dalam bekerja terutama dalam CS dan Teller, menghitung jumlah yang dalam kas kasasanah, mengisi uang dalam mesin ATM, mencari nasabah pendanaan, dan menghimpun dana tabungan ke instansi-instansi lainnya.
 - c. Area *Business Control Supervisor*
 - 1) Merencanakan kegiatan baik yang menjadi tugasnya maupun bawahannya.
 - 2) Mampu mengkondisikan bahwa kegiatan dan tugas yang berada di lingkungannya berjalan dengan lancar.

- 3) Memastikan setiap orang yang terlibat pada tugas dan pekerjaan tersebut dapat bekerja sesuai dengan *job desc* masing-masing yang telah diberikan.
- 4) Memberikan arahan agar tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan lancar.
- 5) Melakukan kontrol terhadap kegiatan yang ada dalam lingkup kerjanya.

d. Business Control Staff

- 1) Mengumpulkan dokumen permohonan pembiayaan, verifikasi kebenaran dan kewajaran data nasabah dan agunan.
- 2) Melakukan *compliance review* kelengkapan persyaratan pembiayaan.
- 3) Mengadministrasikan dokumen pembiayaan, menyerahkan dokumen legal/agnan untuk disimpan pada unit yang ditetapkan serta menyiapkan laporan untuk monitoring pembiayaan.

e. Branch Operation Supervisor

- 1) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

f. Customer Services

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.

- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito, serta keluhan nasabah dan stock opname kartu ATM.

e. Teller

- 1) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan.

f. Office Boy

- 2) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang layak dan tidak layak edar/uang palsu.

- 1) Menjaga kebersihan di lingkungan/ kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.

- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.

- 3) Membantu frontliner dalam hal fotokopi dokumen dan yang terkait dengan operasional bank.

g. Security

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan / kawasan kerjanya.

- 2) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah di tetapkan.

- 3) Melaksanakan tugas pengawalan uang/barang berharga/ dokumen penting.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini adalah nasabah Kantor Kas Bank Syariah Mandiri unismuh Makassar sebanyak 50 orang yang penulis temui pada saat penelitian berlangsung. Terdapat 3 karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenal responden seperti dijelaskan berikut :

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
Laki-laki	15	30 %
Perempuan	35	70 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : hasil olah data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 yakni deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 15 orang atau 30 %. Yang berjenis kelamin perempuan sebesar 35 orang atau 70 %.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 50 orang responden yang diteliti 35 orang atau 70 % kebanyakan nasabah berjenis kelamin perempuan dan 15 orang atau 30 % nasabah yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase
18-25	30	60 %
26-35	15	30 %
36-40	5	10 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : hasil olah data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan usia 18-25 tahun sebanyak 30 orang atau 60 %, yang berusia 26-35 tahun sebanyak 15 orang atau 30 %, dan responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 5 orang atau 10 %. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia nasabah adalah 18-25.

c. Pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase
Mahasiswa	35	70 %
Dosen	5	10 %
Pegawai Negeri	5	10 %
Wiraswata	3	6 %
Ibu Rumah Tangga	2	4%
Jumlah	50	100%

Sumber : hasil olah data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 35 orang atau 70 %, yang bekerja sebagai dosen sebanyak 5 orang atau 10 %, dan responden yang berjabatan sebagai pegawai negeri sebanyak 5 orang atau 10 %, sebagai wiraswata sebanyak 3 orang atau 6%, dan sebagai ibu Rmah Tangga sebanyak 2 orang atau 4%. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerjaan nasabah adalah mahasiswa.

2. Deskripsi variabel

Variabel penelitian terdiri dari 2 (dua) yaitu: variabel independent yaitu Layanan Mobile Banking (X), dan variabel dependent yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala *Likert* dengan bobot tertinggi disetiap pertanyaan adalah 5 (lima) dan bobot terendah adalah 1 (satu) dengan jumlah responden sebanyak 50 orang.

a) Deskripsi Variabel Layanan Mobile Banking (X)

Adapun deskripsi data tanggapan nasabah mengenai Layanan Mobile Banking pada Kantor Kas Syariah Mandiri Unismuh Makassar dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Deskripsi	Mean	Median	Std Deviation	Min	Max	Variance	Sum
X1	3.7600	4	1.06061	2	5	1.125	188
X2	4.1200	4	0.93982	2	5	0.883	206
X3	4.3000	4	0.73540	3	5	0.541	215
X4	4.2800	4	0.78530	2	5	0.614	214
X5	4.0600	4	0.89008	2	5	0.792	203
X6	4.2000	4	0.80812	3	5	0.653	210
X7	4.1200	4	0.74615	3	5	0.557	206
X8	3.9000	4	0.90914	2	5	0.827	195

Sumber : hasil Olah Data SPSS 20, 2019.

- Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa :
1. Menggunakan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu transaksi.
Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 188, dengan
mean 3.7600 *standard deviation* 1.06061 dan *variance* 1.125.
 2. *Mobile Banking* mempercepat transaksi. Jawaban dari responden
maksimal 5, minimal 2, dan sum 206, dengan *mean* 4.1200 *standard
deviation* 0.93982 dan *variance* 0.883.
 3. Dengan menggunakan *Mobile Banking* nomor PIN dan password
Nasabah akan terjaga keamanannya. Jawaban dari responden
maksimal 5, minimal 3, dan sum 215, dengan *mean* 4.3000 *standard
deviation* 0.73540 dan *variance* 0.541.
 4. *Mobile Banking* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.
Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 214, dengan
mean 4.2800 *standard deviation* 0.78350 dan *variance* 0.614.
 5. Kecepatan transaksi menggunakan *Mobile Banking* sangat baik. Jawaban
dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 203, dengan *mean*
4.0600 *standard deviation* 0.89008 dan *variance* 0.792.
 6. *Mobile Banking* menjaga kerahasiaan data nasabah. Jawaban dari
responden maksimal 5, minimal 3, dan sum 210, dengan *mean* 4.2000
standard deviation 0.80812 dan *variance* 0.653.
 7. *Mobile Banking* lebih bisa dipercaya daripada layanan bank lainnya.
Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 3, dan sum 206, dengan
mean 4.1200 *standard deviation* 0.74615 dan *variance* 0.557.

8. *Mobile Banking* tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 195, dengan *mean* 3.9000 *standart deviation* 0.90914 dan *variance* 0.827.

b). Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Adapun deskripsi data tanggapan nasabah mengenai Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Deskripsi	Mean	Median	Std Deviation	Min	Max	Variance	Sum
Y1	4.1000	4	0.78895	3	5	0.622	205
Y2	4.2400	4	0.82214	2	5	0.676	212
Y3	4.1600	4	0.88893	2	5	0.790	208
Y4	3.8800	4	1.11831	2	5	1.251	194
Y5	4.2800	4	0.80913	2	5	0.655	214
Y6	4.0800	4	0.89989	2	5	0.810	204
Y7	3.8800	4	0.98229	2	5	0.965	194
Y8	3.9800	4	0.82040	2	5	0.673	199

Sumber : hasil Olah Data SPSS 20, 2019

1. Dengan menggunakan *Mobile Banking* memudahkan proses transaksi. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 3, dan sum 205, dengan *mean 4.1000 standard deviation 0.78895* dan *variance 0.622*.
2. Menggunakan *Mobile Banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 212, dengan *mean 4.2400 standard deviation 0.82214* dan *variance 0.676*.
3. Menggunakan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu transaksi. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 208, dengan *mean 4.1600 standard deviation 0.8893* dan *variance 0.790*.
4. *Mobile Banking* menguntungkan bagi nasabah. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 194, dengan *mean 3.8800 standard deviation 1.11831* dan *variance 1.251*.
5. Merasa puas menggunakan *Mobile Banking* BSM. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 214, dengan *mean 4.2800 standard deviation 0.80913* dan *variance 0.655*.
6. *Mobile Banking* memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 3, dan sum 204, dengan *mean 4.0800 standard deviation 0.89989* dan *variance 0.810*.
7. *Mobile Banking* tidak pernah melakukan kesalahan dalam informasi saldo. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 3, dan sum 194, dengan *mean 3.8800 standard deviation 0.98229* dan *variance 0.965*.
8. Layanan *Mobile Banking* telah memenuhi layanan Nasabah. Jawaban dari responden maksimal 5, minimal 2, dan sum 199, dengan *mean 3.9800 standard deviation 0.82040* dan *variance 0.673*.

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa :

3. Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Uji kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui *item* pernyataan itu valid dengan melihat nilai *Corrected Item Total Correlation*. Apabila *item* pernyataan mempunyai r hitung $>$ dari r tabel maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 50 dan besarnya df dapat dihitung $50 - 2 = 48$ dengan taraf signifikansi 5% dengan menggunakan pengujian satu arah, maka angka kritis untuk uji validitas dalam penelitian ini adalah 0.2353 dengan demikian maka berdasarkan pengujian *validates instrument*, nilai *corrected item-total correlation* bernilai positif dan diatas nilai r tabel = 0.2353 Jadi, *item* pernyataan yang valid mempunyai r hitung lebih besar dari 0.2353. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar

b. Uji Reabilitas

Tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R-tabel. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh keseluruhannya adalah valid.

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20, 2019

Instrumen Variabel	Question	r-hitung	r-tabel	keterangan
Layanan Mobile Banking (X)	X1	0.558	0.2353	Valid
	X2	0.319	0.2353	Valid
	X3	0.383	0.2353	Valid
	X4	0.384	0.2353	Valid
	X5	0.540	0.2353	Valid
	X6	0.500	0.2353	Valid
	X7	0.310	0.2353	Valid
	X8	0.407	0.2353	Valid
	Y1	0.343	0.2353	Valid
	Y2	0.478	0.2353	Valid
	Y3	0.487	0.2353	Valid
	Y4	0.416	0.2353	Valid
	Y5	0.403	0.2353	Valid
	Y6	0.346	0.2353	Valid
	Y7	0.295	0.2353	Valid
	Y8	0.371	0.2353	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)				

Uji Validitas Variabel Penelitian

Tabel 4.6

0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Layanan Mobile Banking (X)	0.259	0.60	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0.178	0.60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20, 2019.

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel Layanan Mobile Banking, yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi dengan meregresikan variabel independen (Layanan Mobile Banking) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Uji hipotesis ini dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 20. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil olahan data analisis regresi linear sederhana dibawah ini:

Tabel 4.8

Koefisien Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	28,161	7,381		,000
MOBILE BANKING LAYANAN	,988	,024	,997	40,684
				,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20, 2019

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

Layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikan $0.000 > 0.05$ dengan nilai koefisien 0.988, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik Layanan *mobile Banking* yang dimiliki Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar maka Kepuasan Nasabah pun semakin meningkat terhadap layanan yang didapatkannya.

5. Uji R² (Uji Determinasi)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan variasi variabel bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan

kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas (Layanan *Mobile Banking*) dalam menerangkan variabel terikatnya (Kepuasan Nasabah). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.9

Model Summary ^a									
Model	R	R Squared	Adjusted R Squared	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.992 ^a	.983	.982	4.86776	.983	909.509	1	48	.000
					Total: 1.960				

a. Predictors: (Constant), LAYANAN MOBILE BANKING

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 20, 2019

R square menghasilkan nilai sebesar 0.983, artinya model yang dibangun menggambarkan kondisi ditempat penelitian sebesar 98.3% dan sisanya sebesar 1.4% merupakan fakta diluar kemampuan peneliti atau masih adanya adanya pengaruh oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Dari hasil analisis regresi yang dilakukan, Variabel Layanan *Mobile Banking* (X) mempunyai koefisien regresi 0.988, (sig.) t sebesar 0.000, dan *t*hitung 40.684 sehingga secara parsial variabel Layanan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah karena signifikan lebih kecil dari 0.05. Koefisien determinasi menunjukkan

bahwa nilai R^2 sebesar 0,983, hal ini berarti bahwa 98,3% yang menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel Layanan *Mobile Banking* sedangkan sisanya sebesar 1,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan *Mobile Banking* besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini didasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan dikaitkan dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan dari berbagai pembahasan yang dibahas sebelumnya, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Layanan *Mobile Banking* dengan nilai koefisien regresi 98,8% berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar. Hal ini berarti semakin baik Layanan *Mobile Banking* yang dimiliki Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar harus lebih diperhatikan agar peluang untuk mendapat nasabah lebih banyak lagi semakin meningkat.
2. Dampak adanya asumsi penilaian sangat baik (X) dari responden yang berpengaruh positif terhadap (Y), maka dapat dikatakan Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar telah menunjukkan pengembangan Nasabah yang sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran atau rekomendasi yang dapat diberikan sehubungan dengan judul yaitu pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan harus lebih memperhatikan nasabahnya agar peningkatan nasabah dari hari kehari bisa semakin meningkat .
2. Penelitian yang dilakukan diharapkan para manajer lebih memperhatikan lagi karyawannya dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah tetapnya agar nasabah tersebut tidak lagi berpindah pelayanan kebank lain.
3. Dan selanjutnya saran untuk peneliti yaitu agar lebih memperhatikan waktu penelitian. Waktu penelitian diharapkan tidak dilakukan pada waktu auditor sibuk. Sehingga tingkat pengembalian kuesioner dapat lebih tinggi dan mendapatkan hasil yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Wardana. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia", DeReMa Jurnal Manajemen, no. 2, Vol. 10 (September 2015).
- Asdi, 2007. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Sekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa. Tesis
- Assuan, Sofyan, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo persada, Jakarta.
- AL, N.R.A. Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah (Bandung:Alfabeta, 2010).
- Bugin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: akarta: Kencana, 2005), h.132.
- Ghozali, Imam, 2009. *Ekonometrika-Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Badan Penerbit Diponegoro Semarang.
- Haslinda, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Hadji Kaila Cabang Alauddin*. Skripsi
- Kasmir, *Etika Customer Services* (Jakarta: PT. Raja Grafindo), 2005.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), h.
- Khotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004.
- Moleong, L.X. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 280.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, Cet 7, 2011.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pranada Media Group, 2011), h.139

Rangkuty, Predy, 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif. Edisi pertama*. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2006),h.90.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2006),h. 213

Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam teori dan praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2006.





بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 934/C.4-II/VIII/40/2019
Makassar, 15 Dzulhijjah 1440 H
16 Agustus 2019 M
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Unismuh Makassar

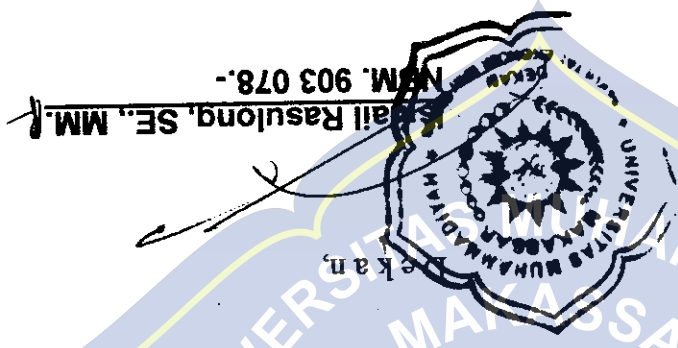
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Mirnawati
Stambuk : 105720528015
Jurusan : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Mail Rasulong, SE., MM.
No. 903 078.-

- Tembusan :
1. Rektor Unismuh Makassar
 2. Ketua Jurusan
 3. Mahasiswa ybs
 4. Arsip

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mirasni Idrus
NIP : 087673376
Jabatan : Cash Outlet Manager

Menerangkan bahwa :

Nama : Mirawati
NIM : 105720528015
Jurusan : Manajemen

Bahwa benar yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS MAKASSAR UNISMUH dengan judul "PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS MAKASSAR UNISMUH".
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR KAS UNISMUH MAKASSAR

Mirasni Idrus
Cash Outlet Manager
KK Unismuh

N

A

R

I

P

M

A

L





Nasabah Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar saat mengisi Kuesioner









Bersama pegawai Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar

Riwayat Hidup

MIRNAWATI, lahir di Limbung, kota Makassar, pada tanggal 16 Juli 1997, Anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Arsidin dan Hijrah.



Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh yaitu SDN Lonrong selesai Tahun 2009, SMPNegeri 2 Bajeng selesai Tahun 2012, SMK Negeri 1 Limbung selesai Tahun 2015, dan pada tahun 2015 terdaftar sebagai mahasiswa pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar jenjang Studi Strata Satu (S1).





a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

	Predicted Value	Residual	Std. Predicted Value	Std. Residual
Minimum	32,5989	-9,37427	-2,191	-1,926
Maximum	34,9069	27,98080	2,165	5,748
Mean	33,7600	,00000	,000	,000
Std. Deviation	,52983	4,81783	1,000	,990
N	50	50	50	50

Residuals Statistics^a

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAYANAN MOBILE BANKING ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics		
					F	df1	df2
1	.992 ^a	.983	4,86776	.983	909.509	1	48
					Sig. F	Durbin-Watson	
					.000	1.960	

a. Predictors: (Constant), LAYANAN MOBILE BANKING
b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression 1137,365	1	13,755	909.509	.000 ^b
	Residual 1151,120	48	.616		
	Total 2288,485	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
b. Predictors: (Constant), LAYANAN MOBILE BANKING

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	T	Sig.
	Standardized Coefficients	Coefficients				
1		(Constant) 28,161	7,381		3,815	.000
		LAYANAN MOBILE BANKING ,988	,024		40,684	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

	Frequency	Valid Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3,00	28,0	30,0
	4,00	20	40,0	70,0
Total	5,00	15	30,0	100,0

Y8

LAMPIRAN 6. Hasil Perhitungan Regresi Sederhana

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN NASABAH	33,7600	4,84688	50
LAYANAN MOBILE BANKING	31,5400	2,98438	50

Correlations			
	KEPUASAN NASABAH	LAYANAN MOBILE BANKING	
KEPUASAN NASABAH	1,000	,109	50
LAYANAN MOBILE BANKING	,109	1,000	50
Sig. (1-tailed)			
Pearson Correlation	1,000	,109	50
N	50	50	50

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
	y		Percent	Percent
2,00	3	6,0	6,0	6,0
3,00	7	14,0	14,0	20,0
4,00	19	38,0	38,0	58,0
5,00	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

Y3

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
	y		Percent	Percent
2,00	9	18,0	18,0	18,0
3,00	7	14,0	14,0	32,0
4,00	15	30,0	30,0	62,0
5,00	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

Y4

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
	y		Percent	Percent
2,00	2	4,0	4,0	4,0
3,00	5	10,0	10,0	14,0
4,00	20	40,0	40,0	54,0
5,00	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

Y5

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
	y		Percent	Percent
2,00	3	6,0	6,0	6,0
3,00	9	18,0	18,0	24,0
4,00	19	38,0	38,0	62,0
5,00	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

Y6

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
	y		Percent	Percent
2,00	5	10,0	10,0	10,0
3,00	12	24,0	24,0	34,0
4,00	17	34,0	34,0	68,0
5,00	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

Y7

2. VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Statistics

	N		Mean	Std. Error of Mean	Median	Mode	Std. Deviation	Variance	Range	Minimum	Maximum	Sum
	Valid	Missi ng										
Y1	50	0	4,1000	,11157	4,0000	4,00	,78895	,622	2,00	3,00	5,00	205,00
Y2	50	0	4,2400	,11627	4,0000	5,00	,82214	,676	3,00	2,00	5,00	212,00
Y3	50	0	4,1600	,12571	4,0000	5,00	,88893	,790	3,00	2,00	5,00	208,00
Y4	50	0	3,8800	,15815	4,0000	5,00	1,1183	,1251	3,00	2,00	5,00	194,00
Y5	50	0	4,2800	,11443	4,0000	5,00	,80913	,655	3,00	2,00	5,00	214,00
Y6	50	0	4,0800	,12726	4,0000	4,00*	,89989	,810	3,00	2,00	5,00	204,00
Y7	50	0	3,8800	,13892	4,0000	4,00	,98229	,965	3,00	2,00	5,00	194,00
Y8	50	0	3,9800	,11602	4,0000	4,00	,82040	,673	3,00	2,00	5,00	199,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency	Y	Percent		Valid Percent	Cumulative Percent
		3,00	4,00		
		13	19	26,0	26,0
		18	38,0	36,0	36,0
		50	100,0	100,0	100,0

Frequency	Y	Percent		Valid Percent	Cumulative Percent
		2,00	3,00		
		2	6	4,0	4,0
		20	12,0	40,0	40,0
		22	44,0	44,0	44,0
		50	100,0	100,0	100,0

	Frequency	Percent	Valid	Percent	Cumulative
2,00	Y	2,0	2,0	2,0	2,0
3,00		7	14,0	14,0	16,0
4,00		19	38,0	38,0	54,0
5,00		23	46,0	46,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	100,0

X4

	Frequency	Percent	Valid	Percent	Cumulative
2,00	Y	6,0	6,0	6,0	6,0
3,00		9	18,0	18,0	24,0
4,00		20	40,0	40,0	64,0
5,00		18	36,0	36,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	100,0

X5

	Frequency	Percent	Valid	Percent	Cumulative
3,00	Y	12	24,0	24,0	24,0
4,00		16	32,0	32,0	56,0
5,00		22	44,0	44,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	100,0

X6

	Frequency	Percent	Valid	Percent	Cumulative
3,00	Y	11	22,0	22,0	22,0
4,00		22	44,0	44,0	66,0
5,00		17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	100,0

X7

	Frequency	Percent	Valid	Percent	Cumulative
2,00	Y	8,0	8,0	8,0	8,0
3,00		11	22,0	22,0	30,0
4,00		21	42,0	42,0	72,0
5,00		14	28,0	28,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	100,0

X8

Std. Deviation	1,060	61	9398	2	7354	0	7835	0	8900	8	8081	2	7461	5	9091	4
Variance	1,125	883	541	614	792	653	557	827	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
Range	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
Minimum	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	188,0	206,0	215,0	214,0	203,0	210,0	206,0	195,0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

	X1				X2				X3			
	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent
2,00	7	14,0	14,0	14,0	4	8,0	8,0	8,0	8	16,0	16,0	16,0
3,00	14	28,0	28,0	28,0	7	14,0	14,0	14,0	19	38,0	38,0	54,0
4,00	13	26,0	26,0	26,0	18	36,0	36,0	36,0	23	46,0	46,0	100,0
5,00	16	32,0	32,0	32,0	21	42,0	42,0	42,0	50	100,0	100,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0	50	100,0	100,0	100,0	50	100,0	100,0	100,0

	X2				X3			
	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent
2,00	4	8,0	8,0	8,0	8	16,0	16,0	16,0
3,00	7	14,0	14,0	14,0	19	38,0	38,0	54,0
4,00	18	36,0	36,0	36,0	23	46,0	46,0	100,0
5,00	21	42,0	42,0	42,0	50	100,0	100,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0	50	100,0	100,0	100,0

	X3			
	Frequency	Valid Percent	Valid	Cumulative Percent
3,00	8	16,0	16,0	16,0
4,00	19	38,0	38,0	54,0
5,00	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	100,0

	X7		X8		TOTAL		N
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
	-.066	,649	,080	,579	,558	,000	50
	-.137	,341	,062	,668	,319	,024	50
	,193	,178	-.076	,598	,383	,006	50
	,116	,423	,058	,906	,540	,006	50
	,050	,728	,083	,689	,500	,000	50
	-.041	,779	,138	,565	,310	,028	50
	1		1	,338	,407	,003	50
	,138	,338					50
	,310	,028					50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. VARIABEL KEPUASAN NASABAH

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
Y1	Pearson Correlation 1	,088	,151	,060	-.013	,103	-.169	-.028	,343
	Sig. (2-tailed)	,543	,294	,678	,930	,475	,242	,845	,015
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,088	1	,086	,099	,265	,001	-.084	,478
	Sig. (2-tailed)	,543	,553	,553	,496	,063	,994	,438	,564
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,151	,086	1	-.165	,078	,213	,186	,032
	Sig. (2-tailed)	,294	,553	,252	,589	,137	,196	,823	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,060	,099	-.165	1	-.097	-.051	,098	,416
	Sig. (2-tailed)	,678	,496	,252	,501	,725	,498	,453	,003

LAMPIRAN 4. HASIL Uji VALIDITAS

1. VARIABEL LAYANAN MOBILE BANKING (X1)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL
X1	Pearson Correlati on 1	,091	,091	,094	-,114	,232	,367	-,066	,558
	Sig. (2- tailed)	,530	,515	,431	,105	,009	,009	,579	,000
X2	Pearson Correlati on ,091	1	-,083	,147	-,058	-,059	-,137	,062	,319
	Sig. (2- tailed)	,530	,568	,307	,691	,683	,779	,668	,024
X3	Pearson Correlati on ,094	-,083	1	,028	,190	,137	,193	-,076	,383
	Sig. (2- tailed)	,515	,568	,845	,186	,341	,178	,598	,006
X4	Pearson Correlati on ,114	,147	,028	1	,210	,071	,116	-,017	,384
	Sig. (2- tailed)	,431	,307	,845	,144	,625	,423	,906	,006
X5	Pearson Correlati on ,232	-,058	,190	,190	1	,153	,050	,058	,540
	Sig. (2- tailed)	,105	,691	,186	,144	,288	,728	,689	,000
X6	Pearson Correlati on ,367	-,059	,137	,071	,153	1	-,041	,083	,500
	Sig. (2- tailed)	,009	,683	,341	,625	,288	,779	,565	,000
N		50	50	50	50	50	50	50	50

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Varianc e	N of Items
Item Means	4,150	3,880	4,360	,480	1,124	,027	8
Item Variances	,728	,480	1,251	,771	2,605	,057	8

Summary Item Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	28,8400	6,178	,070	,221	,157
Y2	28,9200	5,626	,177	,130	,086
Y3	29,0400	5,753	,083	,099	,146
Y4	29,3200	5,855	-,038	,085	,255
Y5	28,9000	5,480	,198	,186	,067
Y6	29,1200	5,863	,052	,072	,168
Y7	29,0400	7,060	-,180	,204	,294
Y8	29,2200	5,400	,216	,218	,053

Item-Total Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33,2000	6,898	2,62640	8

Scale Statistics

2. Variabel Kepuasan Nasabah

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	50	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	,178
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	,189
N of Items	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4,3600	,69282	50
Y2	4,2800	,78350	50
Y3	4,1600	,88893	50
Y4	3,8800	1,11831	50
Y5	4,3000	,81441	50
Y6	4,0800	,89989	50
Y7	4,1600	,73845	50
Y8	3,9800	,82040	50

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Minimum / Maximum	Variance	N of Items
Item Means	3,943	3,720	4,200	,480	1,129	,023	8
Item Variances	,861	,653	1,185	,532	1,815	,025	8
Inter-Item Correlations	,044	-,288	,426	,714	-,479	,028	8

Summary Item Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	27,8200	7,212	,087	,192	,244
x2	27,5600	7,843	,044	,086	,266
x3	27,3400	7,372	,201	,221	,179
x4	27,5200	9,234	-,214	,159	,412
x5	27,5800	6,820	,255	,183	,134
x6	27,5200	6,132	,409	,326	,023
x7	27,7000	8,133	,014	,096	,280
x8	27,7400	7,584	,091	,072	,238

Item-Total Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,5400	8,907	2,98438	8

Scale Statistics

Lampiran 3. Uji Reabilitas

1. Variabel Layanan Mobile Banking

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

Cases	Valid		N	%
	Excluded ^a	Total		
	0	50	50	100,0
	,0	50	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	,259
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	,267
N of Items	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1	3,7200	1,08872	50
x2	3,9800	,91451	50
x3	4,2000	,80812	50
x4	4,0200	,95810	50
x5	3,9600	,92494	50
x6	4,0200	,93656	50
x7	3,8400	,84177	50
x8	3,8000	,92582	50

20	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
21	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	34
22	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	33
24	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	35	
25	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	36	
26	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	34	
27	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	35	
28	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	36	
29	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	37	
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	38	
31	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	33	
32	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	36	
33	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	33	
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
35	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	37	
36	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	34	
37	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	31	
38	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	38	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	36	
40	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	35	
41	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	35	
42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	35	
43	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	33	
44	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	32	
45	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	33	
46	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	35	
47	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	34	
48	5	2	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	33	
49	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	32	
50	5	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	5	30	

38	5	5	5	4	3	5	3	4	4
39	3	3	4	3	4	3	3	2	25
40	4	4	4	4	3	2	4	4	29
41	5	5	3	4	4	2	3	5	31
42	2	4	5	5	2	3	4	3	28
43	3	4	3	5	4	4	5	4	32
44	4	3	3	4	3	4	4	3	28
45	5	4	4	3	4	4	3	5	32
46	2	3	5	5	4	3	3	4	29
47	3	3	4	4	3	5	4	3	29
48	5	4	3	4	4	5	4	4	33
49	4	4	4	3	5	3	5	5	33
50	2	3	4	4	3	4	5	2	27

1. Variabel Kepuasan Nasabah

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
1	3	5	3	5	5	3	5	4	33
2	5	5	5	4	4	5	4	3	35
3	33	4	4	2	5	4	5	5	62
4	4	5	5	5	4	5	4	3	35
5	3	4	4	4	5	4	5	4	33
6	4	2	5	3	2	5	4	2	27
7	5	3	4	2	5	4	3	4	30
8	4	4	4	3	4	5	4	3	31
9	3	4	5	5	3	4	5	4	33
10	5	5	5	3	5	5	4	5	37
11	4	4	4	2	5	4	5	4	32
12	4	5	5	2	5	4	5	3	33
13	5	4	3	3	3	5	4	4	31
14	4	5	5	4	5	5	5	4	37
15	3	4	2	2	3	3	5	3	25
16	5	5	5	2	5	2	3	4	31
17	4	4	5	2	4	4	5	3	31
18	3	4	4	3	5	5	3	4	31
19	5	4	5	5	4	3	4	3	33

Lampiran 2. Daftar Jawaban Kuesioner

1. Variabel Layanan Mobile Banking (X)

responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL
1	3	4	5	4	3	5	2	4	30
2	2	4	3	5	4	3	4	5	30
3	3	5	4	5	4	5	3	4	33
4	4	3	2	5	5	3	4	3	29
5	5	2	4	4	2	3	5	4	29
6	4	5	5	5	3	4	4	2	32
7	5	2	4	3	4	3	3	3	27
8	3	4	3	4	2	4	4	5	27
9	3	5	4	5	3	4	3	4	31
10	4	5	5	5	5	5	2	2	36
11	3	4	4	3	3	4	4	4	29
12	4	5	5	2	5	5	3	5	34
13	2	5	3	3	4	3	4	3	27
14	4	5	5	2	5	5	4	4	34
15	5	4	5	3	4	5	5	5	35
16	5	3	5	2	4	5	4	4	32
17	4	4	4	2	4	4	3	3	28
18	5	2	5	4	4	5	4	5	34
19	2	5	4	5	4	3	4	3	30
20	5	3	5	5	5	5	5	5	38
21	3	5	5	4	5	4	5	4	35
22	5	4	4	4	5	5	5	4	36
23	3	4	3	5	5	3	3	5	31
24	4	3	5	5	5	4	4	4	34
25	2	4	4	5	4	5	5	3	32
26	5	4	5	4	5	5	4	4	36
27	3	4	3	4	4	4	5	5	32
28	5	3	4	4	5	5	2	4	32
29	3	5	5	5	4	5	4	5	36
30	5	5	5	2	5	5	3	4	34
31	3	5	5	4	4	3	2	4	30
32	4	5	5	4	5	4	4	3	32
33	3	5	5	4	3	4	5	4	33
34	4	4	5	4	5	4	4	4	34
35	4	4	4	5	5	4	4	4	35
36	2	5	3	4	5	4	3	3	29
37	5	3	4	5	2	4	4	3	37

Tabel 2. Kepuasan Nasabah (Y)

NO	PERTANYAAN					JAWABAN			
	SS	S	KS	TS	STS				
1	Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> memudahkan proses transaksi.								
2	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja.								
3	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dapat menghemat waktu transaksi.								
4	<i>Mobile Banking</i> menguntungkan bagi nasabah								
5	Merasa puas menggunakan <i>Mobile Banking BSM</i>								
6	<i>Mobile Banking</i> Memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan								
7	<i>Mobile Banking</i> tidak pernah melakukan kesalahan dalam informasi saldo								
8	Layanan <i>Mobile Banking</i> telah memenuhi layanan Nasabah								

Tabel 1. Layanan Mobile Banking (X)

NO	PERTANYAAN					JAWABAN				
	SS	S	KS	TS	STS					
	KECEPATAN									
1	Menggunakan Mobile Banking dapat menghemat waktu transaksi.									
2	Mobile Banking mempercepat transaksi									
	KEAMANAN									
3	Dengan menggunakan Mobile Banking nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya.									
4	Mobile Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.									
	AKURASI DATA									
5	Ketepatan transaksi menggunakan MobileBanking sangat baik.									
6	Mobile Banking menjaga kerahasiaan data nasabah.									
	KEPERCAYAAN									
7	Mobile Banking lebih bisa dipercaya daripada layanan bank lainnya.									
8	Mobile Banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.									

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPuasan NASABAH PADA KANTOR KAS BANK SYARIAH MANDIRI UNISMUH

MAKASSAR

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia :
Pekerjaan :
a) Mahasiswa b) Dosen c) Pegawai Negeri d) Wiraswasta e) Ibu rumah tangga f) dan lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sodara pilih jawaban dengan memberi tanda ceklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Sodara.

Adapun alternative jawaban adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

(5)

(4)

(3)

(2)

(1)