

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT KC PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

MUH SYAFAAT ZAINAL

19 0402 0194



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT KC PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

MUH SYAFAAT ZAINAL

19 0402 0194

Pembimbing:

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muh Syafaat Zainal

NIM : 1904020194

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi/tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi/tesis ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 April 2025

Yang membuat pernyataan,



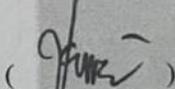
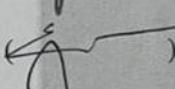
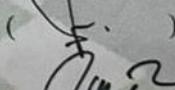
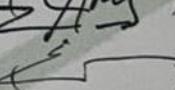
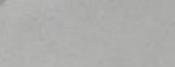
Muh Syafaat Zainal
NIM. 1904020194

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BANK MUAMALAT KC Palopo) yang ditulis oleh Muhammad Syafaat Zainal Abidin Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1904020194, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqsyahkan pada hari Jum'at, tanggal 15 Agustus 2025 Miladiyah bertepatan dengan 21 Shafar 1447 Hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Pengaji, dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Palopo, 15 September 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I, M.H. I. | Ketua Sidang | ( |
| 2. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. | Sekretaris Sidang | ( |
| 3. Ilham, S.Ag., MA. | Pengaji I | ( |
| 4. Akbar Sabani, S.EI., M.E. | Pengaji II | ( |
| 5. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. | Pembimbing | ( |

Mengetahui:



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ عَلَى الْإِلَيَّاَءِ وَالْمَرْسَلِينَ وَعَلَى الْأَئِمَّةِ وَالصَّالِحِينَ أَجَمِيعِينَ

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kc Palopo)” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi perbankan syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, teristimewa kedua orang tua saya tercinta, Ibunda Ratna Harun, B.A seseorang yang melahirkan saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, dan Ayahanda Zainal Abidin, S.Sos terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan dalam membekali dan membimbing saya selama ini sehingga saya dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya

akan saya dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua. Selanjutnya penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo Bapak Dr. Abbas Langaji, M. Ag., beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Takdir, S.H., M.H., UIN Palopo.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palopo; Ilham S.Ag., M.A.. selaku Wakil Dekan Bagian Akademik; Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bagian Adminitrasi Umum; Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bagian Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Palopo Edi Indra Setiawan, S.E., M.M beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dosen Pembimbing Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Pengaji I, Ilham, S.Ag., M.A. dan Pengaji II, Akbar Sabani, S.EI., M.EI yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Dosen Penasehat Akademik Andi Fahmi Lahila M, S.E.I., M.E.I yang selalu bersedia menerima peneliti untuk berkonsultasi.
7. Kepala Unit Perpustakaan Bapak Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup UIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada semua teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Aamiin.

Palopo, 11 April 2025

MUH SYAFAAT ZAINAL
19 0402 0194

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengantitik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengantitik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengantitik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostroferbalik
غ	Gain	G	Ge

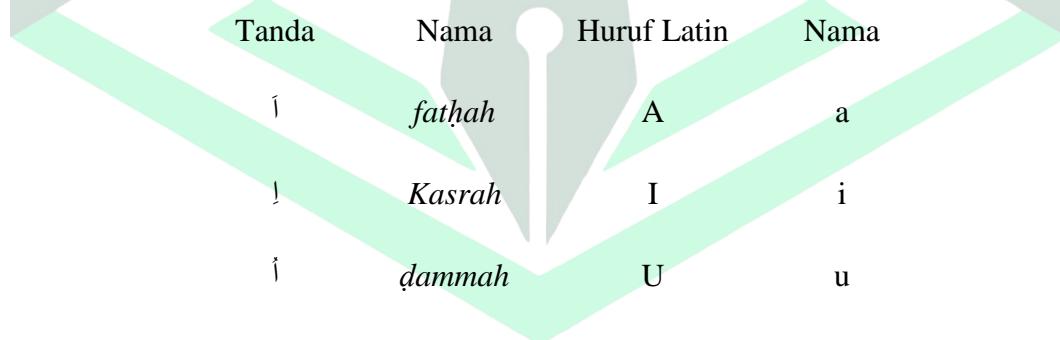
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

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



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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
فَ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
وَ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوْلَ : *haulā*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
فَ ... وَ	<i>fathah dan alifatauyā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يَ	<i>Kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
لُو	<i>dammah dan wau</i>	Ū	u dan garis di atas
مَاتَ			
رَمَى	: <i>ramā</i>		
قَيْلَ	: <i>qīla</i>		
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>		

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan ḍamma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-afṭāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ُ), dalam trans literasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

- رَبَّنَا : *rabbanā*
نَجَّاَنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*
نِعَّمٌ : *nu’ima*
عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ُ ber-*tasyid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سِسْتَى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadiَ.

Contoh:

- عَلَىُ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
عَرَبَىُ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyyatau ‘Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ا (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik Ketika diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

- الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الْزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (*al-zalzalah*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمِرُونَ : *ta'muriṇa*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمْرَتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang suadah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata *al-Qur'an* (*darial-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

RisālahfīRi'āyah al-Maṣlahah

9. *Lafż al-Jalālah (الله)*

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfiyah* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *dīnūllāh*

Adapun *tā' marbūṭahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafż al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هم في رحمة الله *hum fīrahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walausistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik Ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

WamāMuhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi 'alinnāsilallažī bi Bakkatamubārakan

SyahruRamaḍān al-lažīnuzilafihī al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

NaṣrHāmidAbū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥahfī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar Pustaka atau agtar referensi.

Contoh:

Abūal-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Hāmid Abū Zaīd, ditulsi smenjadi: Abū Zaī, Naṣr Hāmid (bukan: Zaīd Naṣr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

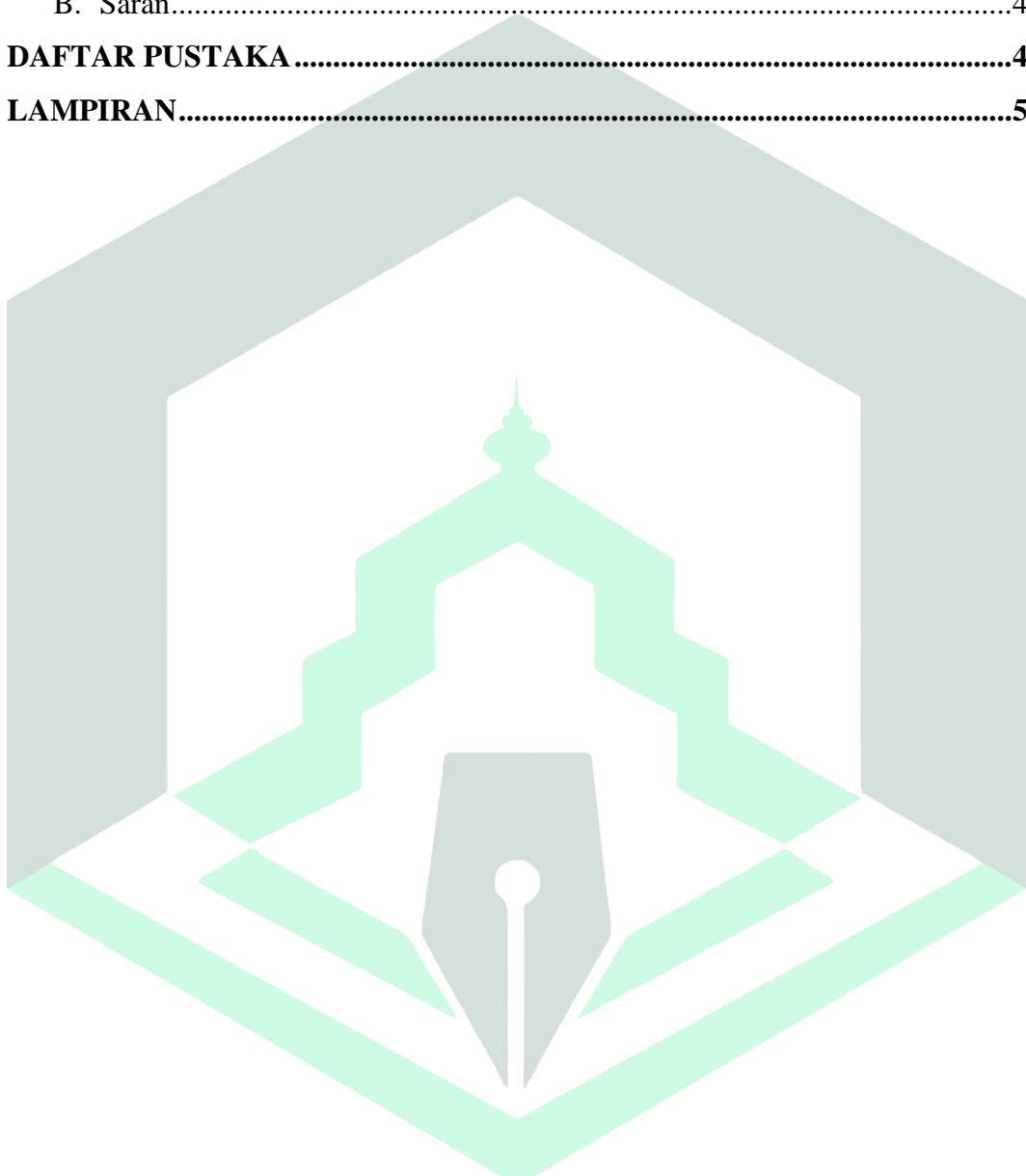
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: <i>subḥānahūwa ta ‘ālā</i>
saw.	: <i>ṣallallāhu ‘alaihiwasallam</i>
as	: <i>‘alaihi al-salām</i>
H	: Hijrah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
1	: Lahirtahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	: Wafattahun
QS.../...:4	: QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli ‘Imrān3:4
HR	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

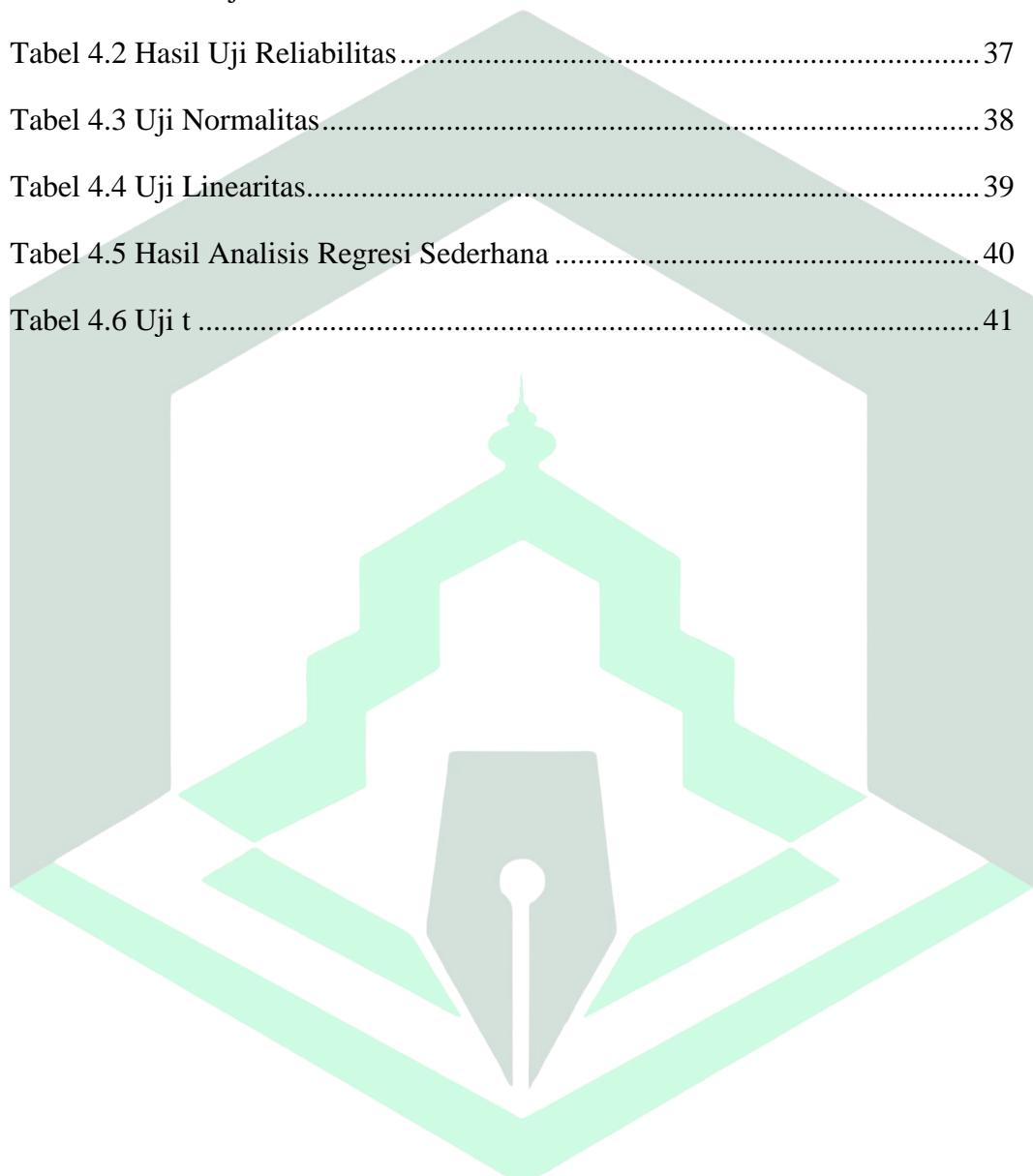
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	6
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir	21
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Instrumen Penelitian	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	27
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Lokasi Penelitian	31

B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	50



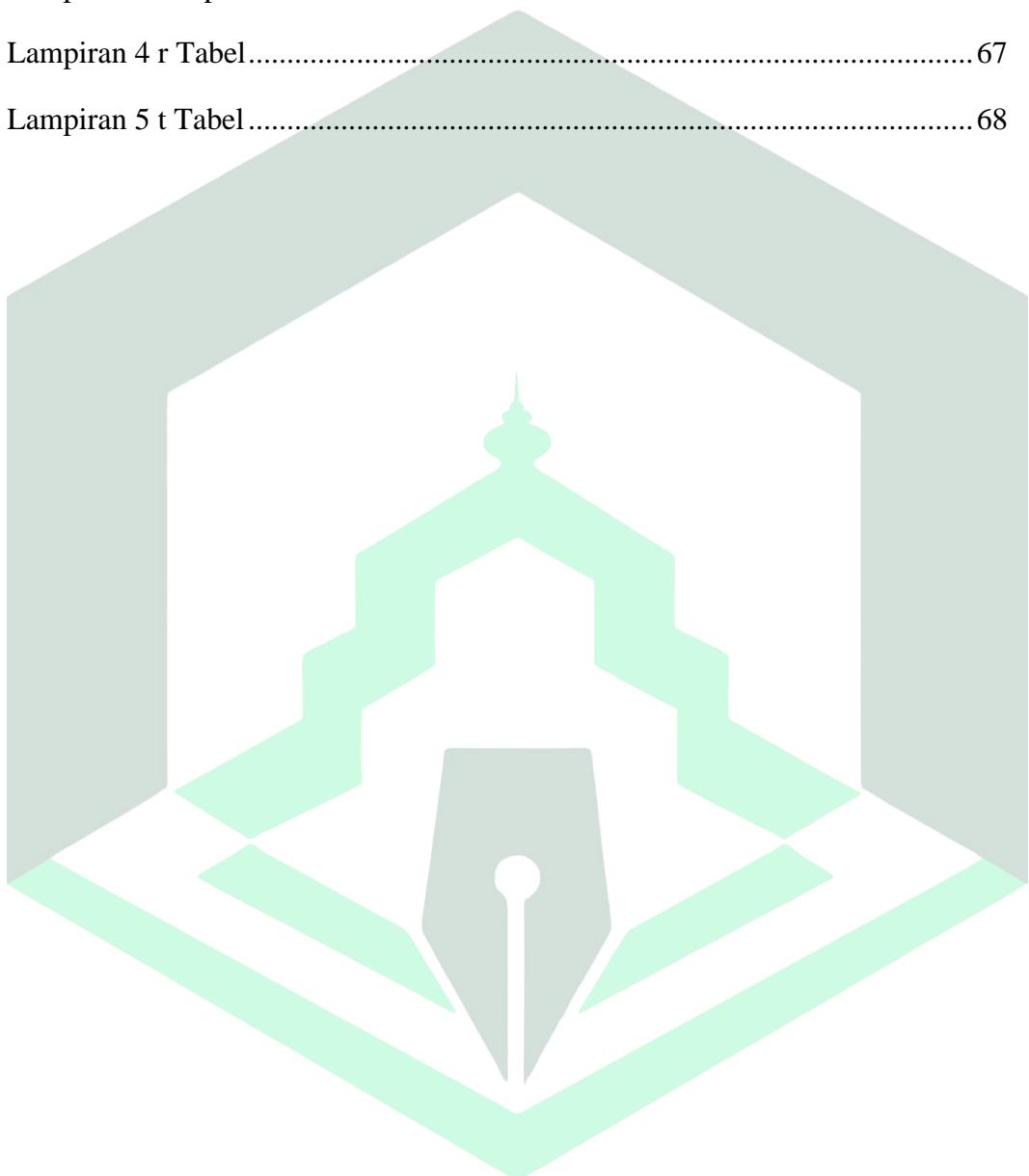
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.4 Uji Linearitas.....	39
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Sederhana	40
Tabel 4.6 Uji t	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	51
Lampiran 3 Output SPSS	61
Lampiran 4 r Tabel.....	67
Lampiran 5 t Tabel.....	68



Muh. Syafaat Zainal, 2025. “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada semakin berkembangnya teknologi digital yang mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi, seperti mobile banking, guna memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna mobile banking Bank Muamalat KC Palopo, dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dengan skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,342 dan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,103 menunjukkan bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 10,3%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah

Muh. Syafaat Zainal, 2025. *“The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank Muamalat KC Palopo.”* Undergraduate Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, University Islamic of Palopo. Supervised by Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction at PT Bank Muamalat KC Palopo. The background of this research is based on the growing development of digital technology, which encourages the banking industry to provide application-based services such as mobile banking to meet the needs and expectations of customers. This research uses a quantitative method with a simple linear regression approach. The population in this study consists of mobile banking users of Bank Muamalat KC Palopo, with a sample of 89 respondents obtained through purposive sampling. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale. The analysis results show that mobile banking service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, as indicated by a regression coefficient value of 0.342 and a significance value of 0.002 (< 0.05). The R Square value of 0.103 indicates that service quality contributes 10.3% to customer satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi, perkembangan teknologi semakin maju di berbagai belahan dunia termasuk di Indonesia. Dengan perkembangan ini, tentu melahirkan perubahan besar dalam kehidupan manusia sehingga dapat mempermudah layanan teknologi informasi dan kemudahan sektor lain termasuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi di industri perbankan menjadi peluang bagi bank-bank di Indonesia untuk lebih berinovasi dalam memberikan layanan kepada nasabah. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, lembaga keuangan (perbankan) harus memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabahnya dan didukung dengan fasilitas yang memadai untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah baru dan tidak beralih ke pesaing lainnya. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memperkenalkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.¹

Perbankan terus meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Kualitas layanan adalah kunci dari kepuasan nasabah, jika bank gagal dalam memenuhi keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi jika pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika pelayanan melebihi keinginan pelanggan, pasti pelanggan akan sangat puas dan senang. Jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap suatu bank.

¹ Siti Sahrina et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumn Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023),” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Juli 2023, no. 14 (2023): 672–81, <https://doi.org/10.5281/zenodo.8186429>

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Akbar Sabani pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa rendahnya minat masyarakat muslim untuk menabung pada bank syariah di Kota Palopo dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan perbankan syariah. Ketika nasabah merasakan bahwa layanan, baik secara konvensional maupun digital, tidak memenuhi ekspektasi mereka, maka minat dan kepuasan mereka terhadap produk perbankan syariah akan menurun.² Oleh karena itu, kualitas layanan memegang peran penting dalam membentuk pengalaman positif nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan bank syariah.

Di era zaman ini hampir seluruh bank telah menggunakan dan mengaplikasikan layanan mobile banking. Perkembangan layanan ini dapat menjawab kebutuhan di era modern ini yang hampir seluruh lapisan masyarakat mengerti dalam menggunakan internet.

Peluncuran mobile banking, merupakan salah satu taktik perbankan untuk menarik perhatian nasabah atau pengguna jasa (m-banking). Bank syariah baru-baru ini memperkenalkan layanan mobile banking sebagai inovasi baru. Layanan mobile banking merupakan pengembangan dari dua jenis inovasi bank syariah sebelumnya, yaitu SMS banking dan online banking. Nasabah kini dapat melakukan transaksi finansial menggunakan perangkat mobile berkat layanan m-

² Sabani, Akbar. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Muslim Menabung pada Bank Syariah di Kota Palopo. Skripsi. IAIN Palopo, 2022.

banking (Hp).³

Industri perbankan menyediakan layanan m-banking dengan tujuan meningkatkan kepuasan nasabah. Harapannya, dengan kemudahan yang ditawarkan melalui layanan tersebut, nasabah akan merasa puas dalam menggunakan produk dan jasa perbankan yang disediakan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah evaluasi perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan berdasarkan perbandingan dengan harapan mereka.⁴

Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak positif dalam jangka pendek, tetapi juga dapat memberikan keuntungan jangka panjang dan meningkatkan daya saing bagi perusahaan perbankan. Nasabah memilih *mobile banking* karena berbagai alasan, termasuk kemampuannya untuk melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun tanpa harus berkunjung langsung ke bank, kemudahan akses informasi tentang produk perbankan, serta keamanan, kesederhanaan, dan kemudahan penggunaan fitur-fitur yang ditawarkan.

Bank Muamalat Kota Palopo adalah salah satu bank yang menghadirkan layanan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi keuangan nasabahnya. Bank Muamalat menganggap *mobile banking* sebagai salah satu layanan utama yang ditawarkan kepada nasabah, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan aman dalam setiap transaksi. Meskipun demikian, tidak semua nasabah merasa puas dengan layanan *mobile banking* ini, karena mereka memiliki

³ Yuvita Savitri, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)’, *Pengaruh_Kualitas_Layanan_Mobile_Banking_M-Banking*, no. 1 (2022), pp. 192–205.

⁴ Siti Sahrina and others, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumn Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023)’, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Juli, 2023.14 (2023), pp. 672–81 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.8186429>>.

harapan tertentu terhadap kinerja dan pengalaman penggunaannya. Oleh karena itu, diharapkan bahwa kinerja faktual dari layanan *mobile banking* dapat sesuai dengan harapan nasabah, mengingat kemudahan yang dijanjikan oleh *mobile banking* bagi para pengguna.

Salah satu cara memberikan kesan dan citra yang positif terhadap produk dan layanan bank kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa dihargai dan hak-haknya tidak diabaikan, dan nasabah sebagai pengguna atau nasabah layanan bank akan merasa puas.⁵

Pentingnya pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah adalah karena setiap bank memiliki keinginan agar nasabahnya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan memahami kualitas layanan *mobile banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Bank Muamalat KCP Palopo dapat merumuskan strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Salah satu strategi yang efektif untuk menilai kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah adalah dengan mengimplementasikan sistem umpan balik yang memungkinkan bank mendapatkan langsung tanggapan dari pelanggan mengenai kepuasan mereka terhadap layanan bank serta harapan mereka terhadap cara bank menyediakan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan persepsi nasabah.

⁵ Abdul Jalil Nurdin, Indah Musyawarh, Nurfitriani, 'Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)', *Urnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2 (1) (2020).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT.Bank Muamalat Kc Palopo)”**, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Mobile banking* terhadap kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar menjadi sarana informasi, serta dapat bermanfaat untuk perkembangan Bank Muamalat maupun lembaga keuangan lainnya teruata dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat sehingga dapat menarik nasabah baru juga dapat mempertahankan nasabah lama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademik, penelitian ini memberikan manfaat untuk menambah wawasan pengetahuan, pengalaman praktis, di bidang lembaga keuangan syariah khususnya di bank syariah
- b. Bagi Keilmuan dan pengetahuan dapat memberikan konstribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga dapat memperkuat teori tentang kualitas *mobile banking*. Serta dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh dimensi kualitas layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan juga memberikan konstribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.
- c. Bagi masyarakat dengan adanya layanan perbankan ini, dapat memudahkan dalam melakukan transaksi serta dapat menghindari ancaman yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab bagi pengguna fasilitas tersebut maka sangat membantu masyarakat luas.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah acuan mendasar untuk mengarahkan penelitian. Sehubungan dengan judul, peneliti telah melakukan serangkaian kajian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT.Bank Muamalat Kc Palopo). Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuvita Savitri yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ratulangi” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin tinggi nilai kualitas layanan mobile banking semakin kuat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. sedangkan uji koefisien determinasi (R2) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,637. Atau sama dengan 63,7%. Angka tersebut berarti kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 63,7%. Sedangkan sisanya 100% - 63,7% = 36,3% dipengaruhi oleh variabel selain model regresi ini.⁶
2. Penelitian yang dilakukan oleh Andrew Tanny Liem, dkk yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT.

⁶ Yuvita Savitri, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)’.

Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual". Pada penelitian ini, Hasil analisis linear regresi berganda menunjukkan bahwa e-Servqual berpengaruh sebesar 64.4% terhadap kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking dan 34.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Pengujian hipotesis secara parsial terdapat tiga variabel yaitu fulfillment, privacy, dan contact memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan empat variabel lain yaitu efficiency, reliability, responsiveness, dan compensation tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking Bank XYZ. Pengujian secara simultan e-Servqual memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking bank XYZ.⁷

3. Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap yang berjudul "Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih". Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Teknik analisis data meliputi: uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian untuk uji determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,738. menunjukkan bahwa nilai R Square

⁷ Andrew Tanny Liem and others, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual', *CogITO Smart Jurnal*, 6.2 (2020), pp. 229–38, doi:10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.

(koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan m-Banking terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% ($100\% - 73,8 = 26,2\%$) dipengaruh oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.⁸

4. Penelitian yang dilakukan oleh Abdillah Mundir, Lilik Nur Hayati yang berjudul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan”. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 15 sampel nasabah Bank BRI Syariah KC Malang Pandaan Pasuruan Karakteristik responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yang mencapai 53,3%, dengan jumlah 11 responden. Hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan Fhitung sebesar 1,303 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil uji t menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan (X1), persepsi atas keamanan (X2), persepsi atas akurasi data (X3), persepsi atas kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan thitung > ttabel yakni $2,061 > 0,962$.⁹
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mhd Cahyono Situmorang yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Mobile-Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap

⁸ Zakaria Harahap, ‘Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih’, *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6.1 (2020), pp. 101–18, doi:10.36908/ibank.v6i1.151.

⁹ Abdillah Mundir and Lilik Nur Hayati, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan’, *Malia (Terakreditasi)*, 12.2 (2021), pp. 243–56, doi:10.35891/ml.v12i2.2668.

Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Mobile-Banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, Mengetahui pengaruh Fasilitas Mobile-Banking dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan tipe data primer. Dalam hal ini penelitian memperoleh data sekunder dari berbagai referensi, seperti buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan nasabah dan variabel independen adalah fasilitas mobile-banking dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile-banking di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda. Pada variabel fasilitas mobile-banking yaitu t hitung $2,619 > t$ tabel $0,227$, maka H_0 ditolak ditolak dan H_a diterima, artinya variabel fasilitas mobile-banking berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. pada variabel kualitas pelayanan yaitu t hitung $4,245 > t$ tabel $0,227$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.¹⁰

¹⁰ Mohd Cahyo Situmorang, Norvadewi Norvadewi, and Irma Yuliani, ‘Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda’, *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1.1 (2022), pp. 78–85.

B. Landasan Teori

1. Bank

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di Negara maju.

Masyarakat di Negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di Negara maju antara lain: aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari suatu tempat ke tempat lain/dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, dan serta aktivitas lainnya. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu Negara, bahkan pertumbuhan bank disuatu Negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian Negara tersebut.¹¹

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998¹², Yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalirkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dan kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.¹³

¹¹ Mundir and Lilik Nur Hayati, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan’.

¹² UUD, *Undang Undang Republik Indonesia No 10 Tentang Perbankan*, 1998.

¹³ Mundir and Lilik Nur Hayati, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan’.

Penerapan nilai-nilai islam di bank syariah sudah diterapkan, dapat dilihat dari pemberian kebebasan terhadap nasabah untuk memilih sebuah akad yang digunakan dalam bertransaksi, dan kejujuran atas informasi yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah. Di dalam kerjasamanya, bank syariah juga memberikan keuntungan dengan cara bagi hasil. Untuk itu, penerapan nilai-nilai islam yang ada di bank syariah sudah diterapkan oleh bank syariah. Tidak adanya pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel yang digunakan yaitu keadilan, kesederajatan dan kejujuran yang dilihat dengan cara pengujian secara simultan.¹⁴

2. Kualitas Layanan

Kualitas mempunyai pengertian sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristikdari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. 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 pelanggan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.¹⁵

¹⁴ Adzan Noor Bakri and Umi Masruroh, ‘Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah’, DINAMIS - Journal of Islamic Management And Bussines, 1.1 (2018), p. 35. <https://doi.org/10.24256/dinamis.v1i1.413>

¹⁵ Ismiana Barokah, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo’, *Institute Agama Islam Negeri Palopo*, 2019.

Menurut Philip Kotler, Metode pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono Metode pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Jadi, dapat disimpulkan pelayanan merupakan aktivitas yang tidak berwujud atau keuntungan yang disediakan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan konsumennya, yang pada dasarnya tidak menyebabkan kepemilikan apapun untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁶

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.¹⁷ Adapun dimensi dari kualitas layanan yaitu:¹⁸

- a. Kehandalan (Reliability) Kemampuan memberikan pelayanan yang

¹⁶ Kasmir, *Etika Costumer Service* (PT. Raja Grafindo, 2005).

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, 3rd edn (ANDI, 2018).

¹⁸ Harahap, ‘Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih’.

dijanjikan dengan segera dan memenuaskannya. Indikator reliability adalah sebagai berikut:

- 1) Mudah dan tepat.
 - 2) Dapat digunakan 24 jam
 - 3) Transaksi tepat waktu
 - 4) Tidak perlu mengantre
- b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas di sebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab mainstream dalam Adiwarman Karim menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional terletak dalam menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan- pilihan atas keinginannya.¹⁹

3. Kepuasan Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening maupun pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan menjadi pelanggan bank.

¹⁹ Barokah, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo’.

Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.²⁰

Kepuasan adalah perasaan seseorang dalam membandingkan harapan dengan hasil yang dirasakan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi bank. Pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lama dan mempromosikan bank dan produknya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan indikator keberhasilan bank, dan jika nasabah merasa bahwa bank tersebut terlayani dengan baik, maka bank tersebut dapat memberikan pelayanan nasabah yang prima.²¹

Kepuasan pelanggan juga sebagai evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²²

Kepuasan nasabah dalam Islam telah tersirat dalam QS Al-Imran ayat 159 sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَتَّالاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفْتَنُوا مِنْ حَوْلَكَ
 فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
 يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

²⁰ Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, ‘Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)’.

²¹ Sahrina and others, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumn Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023)’.

²² Nurfitriani dan Abdul Jalil Nurdin, Indah Musyawarah, ‘Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)’, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2 (2020), p. h.92.

Terjemahannya:

”Maka disebabkan rahmat dari Allah SWT lah yang kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka”

Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.²³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّفِقُوا مِنْ طِبِّتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا
تَيْمِمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِالْخِذِيْهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ
غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalukamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).

Ayat ini menekankan pentingnya memberikan sesuatu yang baik, bersih, dan berkualitas, bukan sesuatu yang buruk atau tidak layak. Dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, pesan ayat ini dapat dijadikan landasan etis bahwa setiap lembaga, khususnya lembaga keuangan syariah, harus memberikan layanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Memberikan layanan asal-asalan, tidak ramah, lambat, atau kurang profesional dapat diibaratkan seperti memberikan sedekah dengan sesuatu yang tidak baik, padahal Allah melarang hal demikian. Maka, kepuasan nasabah hanya dapat dibangun apabila layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang

²³ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al-Baqarah (2): 267.

tinggi, dilakukan dengan penuh keikhlasan, dan memperhatikan kebutuhan serta harapan mereka.

Selain itu, ayat ini juga mengandung pesan moral bahwa dalam berinteraksi dengan sesama, termasuk dalam dunia pelayanan, kita harus memperlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan. Frasa “padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya” menggambarkan ketidakjujuran dan ketidakulusan dalam memberi. Hal ini jika diterapkan dalam pelayanan, berarti seorang penyedia jasa atau lembaga tidak boleh memberikan sesuatu yang ia sendiri tidak rela menerimanya. Oleh karena itu, layanan kepada nasabah harus didasarkan pada prinsip saling menghormati, memberikan yang terbaik, dan menjaga nilai-nilai keadilan serta kejujuran. Penutup ayat ini menyatakan bahwa Allah Maha Kaya dan Maha Terpuji, menegaskan bahwa segala bentuk amal, termasuk pelayanan terhadap nasabah, semestinya dilakukan bukan sekadar demi keuntungan materi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab spiritual dan moral. Dengan menerapkan nilai-nilai tersebut, maka kepuasan nasabah tidak hanya akan terbentuk secara lahiriah, tetapi juga menjadi sarana untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang dilandasi oleh kepercayaan, integritas, dan keberkahan.

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat

merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Setiap transaksi akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Secara konseptual kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional kepuasan serupa dengan sikap, dimana penilainnya didasarkan pada berbagai atribut.²⁴

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain:²⁵

- a. Kualitas produk, nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, nasabah yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada

²⁴ Mundir and Lilik Nur Hayati, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan’.

²⁵ Yuvita Savitri, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)’.

nasabahnya.

- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Nasabah yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.

4. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan me-register nomer handphone yang akan digunakan di samping password untuk keamanan bertransaksi.²⁶

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan, promosi mobile banking akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* atau biasa disebut M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi.

²⁶ Sri Imelda and Hikmayanti Huwaida, ‘Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin’, *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga*, 19.2 (2019), pp. 101–09, doi:10.31961/intekna.v19i2.869.

Mobile banking tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagaimmedia untuk melakukan mobile banking. Media komunikasi yang dapat dipergunakan adalah telepon seluler atau ponsel. Dengan ini, seiap orang yang memiliki pinsel dapat dengan mudah bertarassnsaksi dimana saja dan kapan saja. Dibandingkan layanan e-banking lainnya, perkembangan mobile banking terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, m-banking menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Kebermanfaatan dari layanan mobile banking akan meningkatka kepuasan nasabah. Lebih jauh, mobile banking menciptakan nilai bagi transaksi nasabah bank sebagai channel penyampaian jasa nirkabel (wireless).²⁷

Bank menawarkan layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sebagai pilihan lain dalam melakukan transaksi. Layanan mobile banking diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan fitur layanan ini, nasabah dapat melakukan cek saldo, melihat riwayat transaksi, melakukan transfer, membayar tagihan, dan menggunakan layanan perbankan lainnya melalui aplikasi di perangkat selulernya. Selain itu, layanan mobile banking tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan. Saat ini, hampir semua bank telah menerapkan layanan mobile banking sebagai cara untuk meningkatkan

²⁷ Mundir and Lilik Nur Hayati, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan’.

kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang mengutamakan fleksibilitas.²⁸

Layanan mobile memiliki fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (Saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet) pembelian pulsa dan berbagai fitur lainnya.

a. Strategi Keamanan *Mobile banking*

Hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Wajib mengamankan PIN mobile banking
- 2) Bebas membuat PIN sendiri, jika merasa diketahui orang lain segera lakukan pergantian PIN.
- 3) Bila SIM card GSM anda hilang/dicuri/dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau telepon ke Call Center bank tersebut.

b. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap M-Banking

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pada penggunaan m-banking. Laporan bank BRI dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap nasabah pada mobile banking yaitu:³⁰

²⁸ Sahrina and others, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumn Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023)’.

²⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasi Perbankan I* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014).

³⁰ PT Bank Rakyat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia* (Jakarta: PT BRI, 2010).

1) Keamanan sistem m-banking

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-Banking. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media m-banking.

2) Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media m-banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-banking. Semakin mudah nasabah dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap nasabah pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap nasabah.

3) Privasi Pengguna

Dalam sistem layanan perbankan transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-banking.

4) Keandalan layanan

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah

5) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan m-Banking adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan m-banking nya.

6) Kecepatan

Nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntunan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.

c. Cara Kerja *Mobile Banking*

Tampubolon mengatakan bahwa cara menggunakan mobile banking, nasabah harus mendaftarkan diri dahulu ke pada pihak bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan dengan cara mengakses menu yang tersedia pada SIM card atau aplikasi yang terisntal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui menu yang tersedia pada sim card nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan. Kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi, sedangkan apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh

dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.³¹

d. Manfaat Mobile Banking

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan mobile banking yaitu:

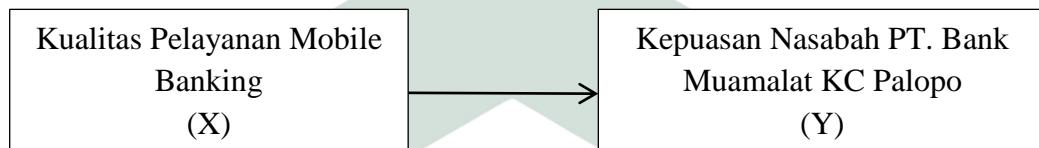
- 1) Mudah, untuk melakukan transaksi perbankan, tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
- 2) Praktis, setiap nasabah dapat bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, dimana saja dan kapan saja.
- 3) Aman, m-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Dan juga menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
- 4) Penggunaan yang bersahabat, m-banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang dilakukan.
- 5) Nyaman, nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggamannya, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM kini dapat dilakukan

³¹ Muhammad Vadly Azhar Lubis, ‘Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat’, *Skripsi: Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021*.

melalui m-banking kecuali penarikan tunai.

C. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, maka penelitian ini mengacu pada konsep yang tertuang pada bagan dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan alur kerangka pikir tersebut, bahwa dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mobile banking (X) dan sebagai variabel bebas (independen) akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikatnya (dependen) yaitu kepuasan nasabah (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Selanjutnya hipotesis tersebut belum tentu benar, benar tidaknya suatu hipotesis tergantung hasil pengujian data empiris. Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Nol (H_0): menyatakan tidak ada pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo.
2. Hipotesis Alternatif atau hipotesis kerja adalah menyatakan adanya pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Tujuan menggunakan pendekatan kuantitatif karena digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu agarinya berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dengan lokasi penelitian di Bank Muamalat KCP Palopo, dengan alamat Jl. Andi Djemma No.53, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Adapun saya memilih lokasi penelitian ini karena pada Bank Muamalat KCP Palopo sudah menggunakan aplikasi mobile banking.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Palopo. Adapun Jumlah nasabah Bank Muamalat KCP palopo yang telah menggunakan layanan aplikasi mobile banking adalah 800.³³

2. Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang diketahui dengan tingkat ketelitian tertentu. Rumus tersebut adalah sebagai berikut:³⁴

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi (800)

e : margin of error (0,10)

Dengan memasukkan nilai ke dalam rumus:

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,01)^2} = \frac{800}{1 + 800(0,01)} = \frac{800}{1 + 8} = \frac{800}{9} = 88,89$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 89 responden.

³² Sugiyono, ‘Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan, R Dan D’, *Bandung: Alfabeta*, no. 41 (2014), p. 297.

³³ ‘Miftah Farid, Costumer Service, “Wawancara” (Palopo).

³⁴ Cochran, W. G., Radiansyah, *Teknik Penarikan Sampel*, University Indonesia Press, Jakarta, 2020, hlm. 120.

D. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dibutuhkan adalah data primer. Dimana data primer adalah data yang didapat peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil angket yaitu data yang diperoleh dari masyarakat atau nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: Penelitian Lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung pada objeknya, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.³⁵

Tabel 3.1 Kisi-kisi angket

Variabel	Indikator	Pernyataan/Pertanyaan	Jumlah Angket
Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	1. Mudah 2. Dapat digunakan 24 jam 3. Dapat digunakan dimanapun 4. Tidak perlu mengantri	4
	<i>Assurance</i>	1. Aman dan dijaga kerahasiaannya	1
	<i>Responsiveness</i>	1. Keluhan ditanggapi cepat	1

³⁵ Asep Saepul Hamdi dan E. Baharuddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Cet. 1 (Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2019) hal. 49-50.

	<i>Empathy</i>	1. Mudah dihubungi	1
	<i>Tangible</i>	1. Tampilan jelas 2. Animasi, grafik tidak memperlambat proses	2
	<i>Efficiency</i>	1. Akses cepat	1
	Kepuasan Pelanggan	1. Nyaman menggunakan layanan mobile banking 2. Layanan mobile banking sangat membantu aktivitas	2
	Dimensi Kepuasan	1. Aplikasi memiliki fitur sesuai dengan kebutuhan. 2. Tampilan dan navigasi aplikasi mobile banking.	2
	Konfirmasi Layanan	1. Kinerja mobile banking sesuai ekspektasi. 2. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan pihak bank.	2
Kepuasan Nasabah	Kesediaan untuk Merekomendasikan	1. merekomendasikan layanan mobile banking Bank Muamalat. 2. mobile banking ini lebih baik dibandingkan milik bank lain.	2
	Loyalitas dan Penggunaan Ulang	1. tetap menggunakan layanan meskipun ada layanan serupa dari bank lain. 2. layanan menjadi bagian penting dalam pengelolaan keuangan.	2

F. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran adalah standar yang dipakai sebagai pedoman untuk menetapkan jarak interval dalam suatu alat ukur, sehingga ketika alat ukur tersebut dipergunakan, hasilnya berupa data kuantitatif. Salah satu jenis skala pengukuran yang sering digunakan adalah skala Likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau

sekelompok atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.³⁶

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak ukur dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan melalui prosedur pengskalaan dengan *summated ratings* yang terdiri dari lima jawaban yang ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban	Skor
Tidak setuju	1
Kurang Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau validnya tidaknya suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Alat ukur haruslah memiliki

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. 8 (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2020), hal. 192

akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti.³⁷

Metode yang digunakan adalah *Correced Item-Total Correlation* dengan bantuan SPSS. Jika nilai $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka nomor item tersebut tidak valid, sebaliknya jika nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.³⁸ Bagi item yang tidak valid, maka item yang memiliki r_{hitung} yang paling kecil dikeluarkan dari analisis kemudian dilakukan analisis yang sama sampai semua dinyatakan valid.

2. Reliabilitas Instrumen

Instumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya. Menurut Jogiyanto dan Abdillah terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas dalam PLS yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliability suatu konstruk dan dikatakan reliable jika nilainya harus $> 0,6$.³⁹

³⁷ Priestiani Putri Rahaya, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercyan Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking*, Skripsi, (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019), hal. 37-38.

³⁸ Ghozali, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cet. 1, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020), Hal. 98.

³⁹ Jogiyanto, *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*, Cet. 1, (Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta, 2020), hal. 55.

Menurut Sekaran untuk uji reliabilitas digunakan Cronbach's alpha dengan kriteria sebagai berikut:⁴⁰

- a. Lebih dari 0,8 reliable
- b. 0,7 – 0,8 baik
- c. 0,6 – 0,7 dapat diterima
- d. Kurang dari 0,6 tidak reliable

Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai Alpha melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliable dan jika Alpha kurang dari 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut tidak reliable.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

- 1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogrov Smirnov, data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya $> 0,05$.⁴¹

⁴⁰ Riadi, R. A., *Mengolah Data Dengan Aplikasi SPSS*, Medium, 2019, hlm. 33. https://books.google.com/books/about/Analisis_Regresi.html?id=_ggPEAAAQBAJ

⁴¹ Firdaus, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version* (Riau : Penerbit Dotplus Publisher, 2021), Hal. 32

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas merupakan analisis yang membutuhkan ikatan antara x dan y dalam suatu populasi linear. Berdasarkan garis regresi yang dibuat, kemudian diuji keberartian koefisien garis regresi linearitasnya. Uji linearitas yang digunakan dalam SPSS ini adalah Test for Linearity dengan melihat apabila nilai deviation from linearity $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear, sedangkan jika nilai deviation from linearity $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear.⁴²

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dengan menetapkan dasar prakiraan penyaluran data yang muncul sejak variabel kritis y dan variabel predictor x yang mempunyai hubungan linear.⁴³ Didasarkan pada hubungan fungsi atau kejadian merupakan regresi sederhana. Regresi linear sederhana untuk persamaan umumnya yakni:

$$Y = a + bx$$

Dengan:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien variabel X

x = Variabel independen

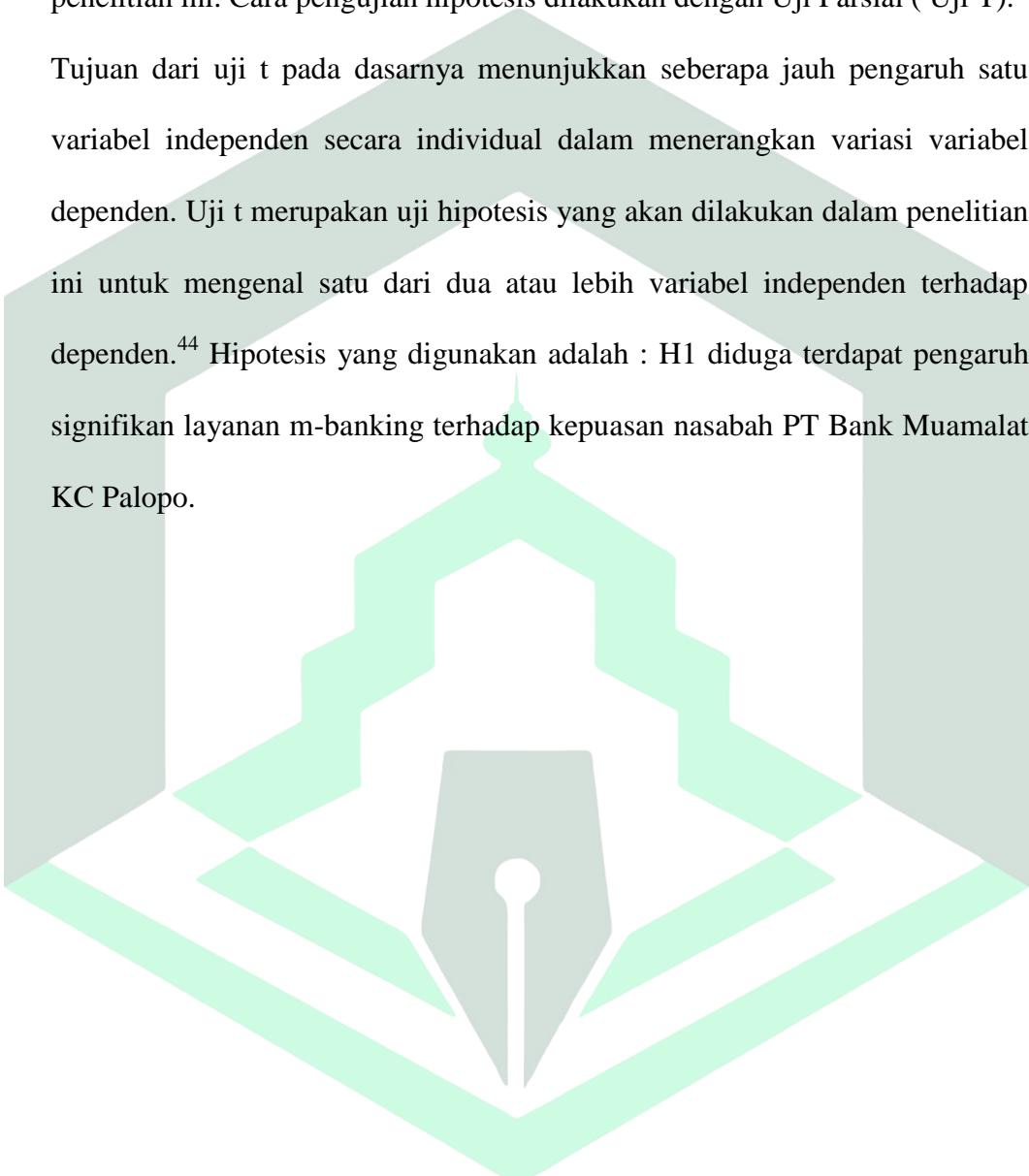
⁴² Nia Sari dan Ratna Wardani, *Pengolahan dan Analisa Data Statistika dengan SPSS*, Cet. 1, (Yogyakarta : Penerbit Deepublish, 2019), hal. 70

⁴³ Achmad Efendi, dkk, *Analisis Regresi Teori dan Aplikasi dengan R*, (Malang : Penerbit UB Press, 2020), hal. 4

3. Uji Hipotesis

Untuk menyaksikan ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini. Cara pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji Parsial (Uji T).

Tujuan dari uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t merupakan uji hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk mengenal satu dari dua atau lebih variabel independen terhadap dependen.⁴⁴ Hipotesis yang digunakan adalah : H1 diduga terdapat pengaruh signifikan layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah PT Bank Muamalat KC Palopo.



⁴⁴ Sandu Soyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cet. 1, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2019), Hal. 109.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat

Pada tanggal 1 November 1991, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai lembaga keuangan berprinsip syariah pertama di Indonesia. Pendirian lembaga keuangan ini berasal dari upaya yang diinisiasi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan para pengusaha beragama Islam. Upaya ini kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak didirikan pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berupaya melakukan inovasi dengan merilis berbagai produk keuangan seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan Multifinance Syariah (Al- Ijarah Indonesia Finance). Langkah-langkah ini semuanya merupakan bagian dari usaha untuk kemajuan di Indonesia. Selain itu, pada tahun 2004, mereka juga menjadi pelopor dalam menyajikan tabungan instan pertama di Indonesia yang dikenal dengan nama "Shar-e". Pada tahun 2011, produk yang diperkenalkan oleh mereka dengan nama "Shar-e Gold Debit Visa" bahkan mendapatkan pengakuan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi chip. Bank Muamalat Indonesia juga telah menghadirkan layanan kanal elektronik

seperti internet banking, ATM, dan manajemen kas. Mereka menjadi pelopor dalam produk-produk syariah di Indonesia dan memiliki peran penting dalam sejarah perkembangan industri perbankan Syariah di negara ini. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia berhasil mendapatkan izin sebagai bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik tanpa terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, dengan keyakinan yang kuat, bank ini melaksanakan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali. Hal ini membuat mereka menjadi institusi perbankan pertama di Indonesia yang menerbitkan sukuksuk subordinasi Mudarabah. Tindakan ini semakin memperkuat posisi Bank Muamalat Indonesia dalam panorama industri perbankan Indonesia.

Hingga saat ini, Bank bekerja sama dengan entitas anak perusahaannya untuk menyediakan layanan terbaik kepada pelanggan. Anak perusahaan tersebut mencakup Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) memberikan layanan pembiayaan berlandaskan syariah, sementara (DPLK Muamalat) menawarkan layanan dana pensiun melalui skema DPLK Muamalat. Selain itu, ada juga Baitulmal Muamalat yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola penyaluran dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS).

Semenjak Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin beroperasi sebagai perusahaan publik. Daerah-daerah kota yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk membuka Bank Muamalat. Seperti di provinsi Sulawesi Selatan telah membuka kantor umum bank Muamalat yang terletak di Makassar atau ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Lalu kemudian

berkembang ke daerah-daerah berikutnya seperti Kota Palopo. Bank Muamalat yang terdapat di Palopo hanyalah sebagai Kantor Cabang Pembantu (KCP).⁴⁵

Sebagai salah satu anak cabang yang mendukung PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. Bank Muamalat KCP Palopo berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 43, Kota Palopo, dengan kode pos 91911. Kantor ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terkait beragam produk dari Bank Muamalat. Layanan yang disediakan meliputi permohonan pembiayaan dan pinjaman, setoran tunai, penyimpanan, pembukaan akun Bank, serta akses perbankan daring melalui platform mobile.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

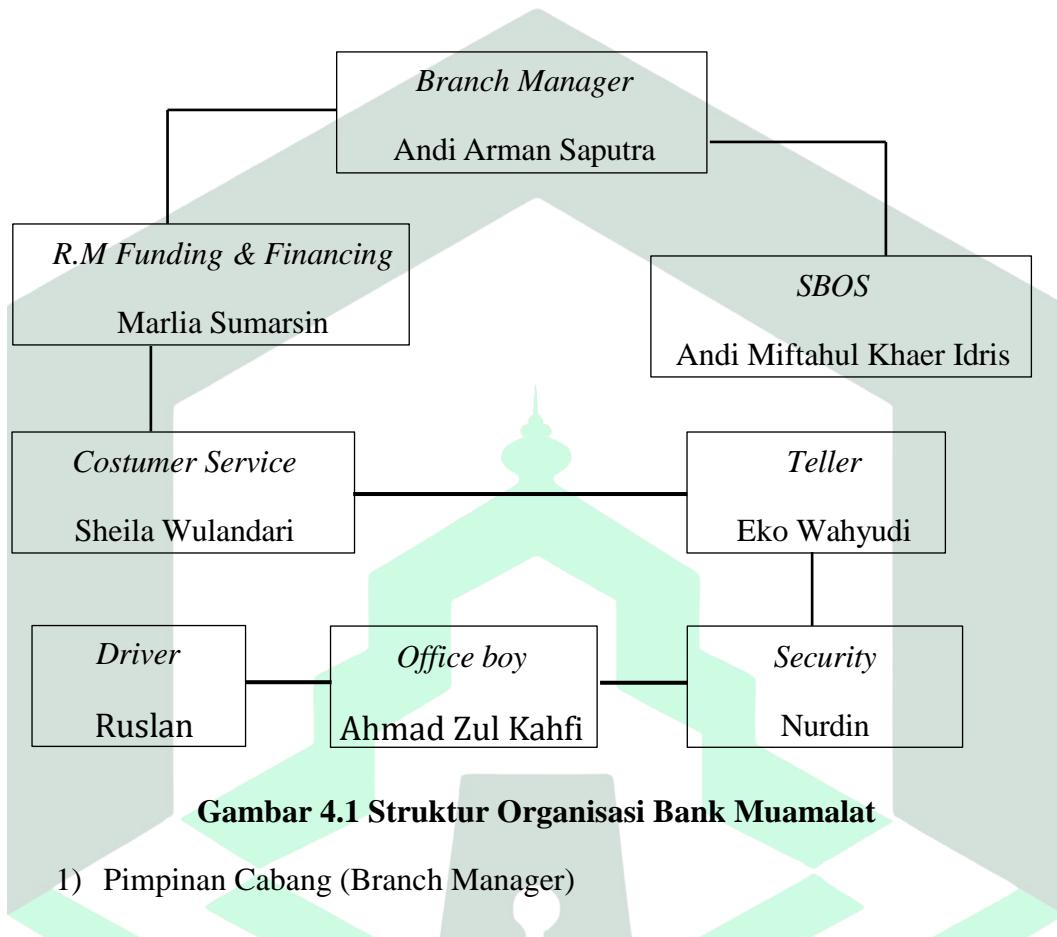
Visi yakni menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional dan Misi yakni Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴⁶

⁴⁵ Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat,” diakses 14 Juni 2023, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat#:~:text=PT%20Bank%20Muamalat%20Indonesia%20Tbk,SH%2C%20Notaris%2C%20di%20Jakarta>.

⁴⁶ Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi,” diakses 14 Juni 2023, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>.

c. Struktur Organisasi PT.Bank Muamalat KCP Palopo

Berikut adalah gambar yang menampilkan struktur organisasi PT.Bank muamalat KCP Palopo:



1) Pimpinan Cabang (Branch Manager)

Pemimpin cabang adalah individu yang memimpin dan mengawasi aktivitas harian Bank Muamalat Indonesia sesuai dengan arahan umum yang telah disetujui bersama oleh komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Adapun tugas dan tanggung jawab pimpinan cabang:

- Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat KCP Palopo.
- Sebagai koordinator untuk semua anggota tim di cabang Bank Muamalat

KCP Palopo.

- c) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
 - d) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.
 - e) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.
- 2) Relationship Marketing Funding& Marketing Financing

Marketing funding atau biasa disebut sebagai penghimpunan dana ialah seseorang yang bertugas dalam pengumpulan dana nasabah sesuai dengan produk yang ada. Seperti, tabungan ummat, tabungan ummat junior, shar-e, deposito, dan giro wadi'ah. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpun dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai. Adapun tugas dan tanggung jawab relationship marketing funding & marketing financing

B. Pengujian dan Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian
 - a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner itu dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *corrected item-total Correlation* pada *output pearson product moment*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n-2$ (n adalah jumlah sempel)) dengan

jumlah sampel (n) = 89 dan tingkat signifikansi 0,05 maka r tabel dalam penelitian ini adalah:

$$(df) = n-2$$

$$(df) = 89-2 = 87 \text{ jadi } r \text{ tabel adalah } 0,208$$

Jika r hitung lebih besar daripada r tabel maka butir pertanyaan itu valid.

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Berikut ini hasil pengujian validitas responden sebanyak 89 orang.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrument

Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation (r hitung)	r Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan M-Banking (X)	X.1	0.613	0.208	Valid
	X.2	0.619		Valid
	X.3	0.626		Valid
	X.4	0.542		Valid
	X.5	0.651		Valid
	X.6	0.781		Valid
	X.7	0.724		Valid
	X.8	0.699		Valid
	X.9	0.662		Valid
	X.10	0.382		Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.524	0.208	Valid
	Y.2	0.538		Valid
	Y.3	0.436		Valid
	Y.4	0.540		Valid
	Y.5	0.515		Valid
	Y.6	0.441		Valid
	Y.7	0.381		Valid
	Y.8	0.636		Valid
	Y.9	0.394		Valid
	Y.10	0.646		Valid

Sumber: Data Primer, 2025.

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai r hitung pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,208) dan bernilai positif dengan demikian masing-masing item dapat dikatakan bahwa semua instrumen variabel adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkatan pada suatu tes secara konsisten mengukur berapapun hasil pengukuran itu. Reliabilitas dinyatakan dengan angka koefisien reliabilitas yang dapat diterima ditentukan dengan jenis test. Pengujian reliabilitas insrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal.

Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu. Untuk pengujian reliabilitas dapat mengacu pada nilai Cronbach Alpha (α), dimana suatu kontruks atau variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha (α) $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrument

Variabel	Reliability Coeffisiens	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan M-Banking	10 Item	0,83	Valid
Kepuasan Nasabah	10 Item	0,81	Valid

Sumber: Data Primer, 2025.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian, semua variabel

dapat dikatakan *reliabel*, Sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguki model regresi, variabel bebas dan terikat dimana kedua variabel tersebut memiliki distribusi yang normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Uji normalitas dapat ditentukan dengan melihat nilai signifikasinya yaitu:

- a) Signifikan $> 0,05$ maka data distribusi normal.
- b) Signifikan $\leq 0,05$ maka data distribusi tidak normal.

Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25040715
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.054
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

Sumber: Data Primer, 2015.

Hasil uji normalitas terhadap nilai residual dari persamaan regresi, pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusikan secara normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linier antara variabel independen, yaitu Kualitas Layanan Mobile Banking, dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah. Adapun Hasil Uji linearitas pada penelitian ini, di sajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined) Linearity	489.253	18	27.181	1.333	.195
Kualitas Layanan M- Banking		Deviation from Linearity	197.896	1	197.896	9.702	.003
			291.357	17	17.139	.840	.643
	Within Groups		1427.758	70	20.397		
	Total		1917.011	88			

Sumber: Data Primer, 2025.

Berdasarkan hasil uji linearitas yang diperoleh melalui analisis ANOVA, diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji linearitas sebesar 0.003, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel Kualitas Layanan Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah.

Selain itu, nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0.643, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan hubungan dari linearitas yang signifikan. Dengan demikian, pola hubungan antara kedua variabel dapat dinyatakan mengikuti pola linier.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah memenuhi asumsi linearitas.

3. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan alat bantu SPSS 24.0 yang dapat menjelaskan pengaruh antara variabel bebas atau independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat di Kota Palopo. Hasil uji regresi sederhana disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji Regresi Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t Hitung	Sig.	Hasil
Konstanta (a)	58.682			
Kualitas Layanan M-Banking (X)	0.342	3.165	0.002	H_0 diterima

Sumber: Data Primer, 2025.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diatas, dapat diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 58.682 + 0.342 X$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan Mobile Banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$, yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara statistik terhadap variabel dependen.

Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.342 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kualitas Layanan Mobile Banking akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.342 satuan. Artinya, semakin baik

kualitas layanan yang diberikan melalui mobile banking, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT. Bank Muamalat KC Palopo.

2) Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yaitu kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Langkah-langkah pengujinya adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai $sig < 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b) Jika nilai $sig > 0,05$, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	58.682	4.543			12.917	.000
Kualitas Layanan	.342	.108			.321	3.165
M-Banking						.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, 2025.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%: 2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan df ($n-k-1$) atau $89-1-1=87$ dengan pengujian dua sisi diperoleh hasil untuk t tabel sebesar 1.987. Maka hasil uji t hitung sebesar 3.165

dengan t tabel 1,987 dan sig. sebesar 0,002 menandakan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3.165 > 1,987$) dengan nilai sig. $0.002 < 0.05$ demikian kualitas layanan *mobile banking* merupakan variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.342 dan nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$, serta nilai t hitung sebesar 3.165 lebih besar dari t tabel sebesar 1.987, yang menunjukkan bahwa H_0 diterima. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan nasabah dari penggunaan mobile banking, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah juga tercermin dari hasil perhitungan persamaan regresi yaitu $Y = 58.682 + 0.342X$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0.342 satuan.

Berdasarkan analisis item-total correlation, indikator kualitas layanan menunjukkan variasi pengaruh yang menarik. Pernyataan “Keluhan saya terhadap layanan mobile banking ditanggapi dengan cepat” (keandalan sistem) muncul sebagai faktor paling dominan dengan korelasi 0.781, mengindikasikan bahwa stabilitas aplikasi dan ketersediaan layanan 24 jam menjadi pertimbangan utama

nasabah. Ini diperkuat pernyataan “Layanan mobile banking mudah digunakan” (kemudahan penggunaan) dengan korelasi 0.613, menunjukkan bahwa antarmuka yang *user-friendly* sangat dihargai. Namun, pernyataan “Saya merasa aplikasi mobile banking memberikan akses layanan yang cepat” (empati/kemudahan menghubungi customer service) hanya menunjukkan korelasi 0.382, menyiratkan bahwa nasabah lebih memprioritaskan fungsi aplikasi daripada dukungan manusia.

Pada variabel kepuasan nasabah, pola yang menarik terlihat dari distribusi korelasi indikator. Pernyataan “Saya percaya mobile banking ini lebih baik dibandingkan milik bank lain” (kinerja sesuai ekspektasi) dengan korelasi 0.636 dan pernyataan “Saya merasa layanan ini menjadi bagian penting dalam pengelolaan keuangan saya” (loyalitas) dengan 0.646 menunjukkan hubungan yang kuat, artinya ketika layanan memenuhi harapan dasar, nasabah cenderung akan menggunakan kembali dan merekomendasikan layanan tersebut.

Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuvita Savitri, yang menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar 63,7%. Begitu pula dengan penelitian Zakaria Harahap, yang menemukan pengaruh signifikan antara pelayanan m-banking terhadap kepuasan nasabah dengan nilai R Square sebesar 73,8%.

Temuan ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller bahwa kepuasan nasabah akan terbentuk jika layanan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Mujahidin yang menyatakan bahwa kualitas hubungan

termasuk pelayanan bank memiliki dampak terhadap loyalitas nasabah.⁴⁷ Maka, kepuasan yang timbul akibat layanan mobile banking berperan sebagai fondasi dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Selain itu, hasil penelitian Tajuddin pada tahun 2020 dalam studi berjudul “*Mobile Banking System: A Study on the Impact of System Quality Toward Customer Satisfaction*” juga menunjukkan bahwa kualitas sistem mobile banking seperti kecepatan, kemudahan akses, keamanan, dan keandalan aplikasi sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Tajuddin menekankan bahwa sistem mobile banking yang baik bukan hanya sekadar menyediakan layanan, tetapi harus mampu menghadirkan pengalaman transaksi yang efisien dan nyaman, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi positif nasabah terhadap bank.⁴⁸ Dengan demikian, kualitas teknis dan fungsional dari sistem mobile banking memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, sebagaimana juga dibuktikan dalam hasil penelitian ini di PT Bank Muamalat KC Palopo.

⁴⁷ Mujahidin, The Effect of Relationship Marketing and Relationship Quality on Customer Loyalty (Bank Muamalat Indonesia), Google Scholar, diakses pada 10 Agustus 2025, <https://scholar.google.com/>.

⁴⁸ Tajuddin and others, ‘Mobile Banking System’, *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8.2 (2020), pp. 304–13, doi:10.56457/jimk.v8i2.227.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KC Palopo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,342 dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ serta nilai t hitung sebesar $3.165 > t$ tabel sebesar 1.987. Artinya, semakin baik kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
2. Nilai R Square sebesar 0,103 menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memberikan kontribusi sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat KC Palopo, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keamanan transaksi, guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

2. Bagi nasabah, diharapkan dapat memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal agar dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, loyalitas, atau persepsi risiko, agar model yang digunakan memiliki daya jelajah yang lebih luas dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Barokah, Ismiana. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo." *Institute Agama Islam Negeri Palopo*, 2019.
- Bakri, Adzan Noor, and Umi Masruroh, 'Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah', DINAMIS - Journal of Islamic Management And Bussines, 1.1 (2018), p. 35. <https://doi.org/10.24256/dinamis.v1i1.413>
- Duwi, Priyatno. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Edited by PT Buku Seru. Jakarta, 2013.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS." (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2011.
- Harahap, Zakaria. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih." *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): 101–18. <https://doi.org/10.36908/ibank.v6i1.151>.
- Imelda, Sri, and Hikmayanti Huwaida. "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin." *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga* 19, no. 2 (2019): 101–9. <https://doi.org/10.31961/intekna.v19i2.869>.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengenal Operasi Perbankan I*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indonesia, PT Bank Rakyat. *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia*. Jakarta: PT BRI, 2010.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Liem, Andrew Tanny, Ibrena Reghuella Chrisanti, Alvin Sandag, and Dipta Divakara Pius Purwadaria. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual." *CogITO Smart Journal* 6, no. 2 (2020): 229–38. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>.
- "Miftah Farid, Costumer Service, 'Wawancara.'" n.d.

- Mujahidin. (2020). The Effect of Relationship Marketing and Relationship Quality on Customer Loyalty (Bank Muamalat Indonesia). Diakses dari <https://scholar.google.com/>
- Muhammad Vadly Azhar Lubis. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *Skripsi: Universitas Sumatera Utara, Medan*, 2021.
- Mundir, Abdillah, and Lilik Nur Hayati. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan." *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 2 (2021): 243–56. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>.
- Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2 (2020): h.92.
- Nurdin, Indah Musyawarh, Nurfitriani, Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Urnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2 (1) (2020).
- Sahrina, Siti, S La Duhu, Nadya Thaib, Widya Astuti Lumenta, Yayu Isyana, D Pongoliu, Jurusan Manajemen, and Fakultas Ekonomi. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumn Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Juli* 2023, no. 14 (2023): 672–81. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8186429>.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, n.d.
- Situmorang, Mohd Cahyo, Norvadewi Norvadewi, and Irma Yuliani. "Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda." *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 1, no. 1 (2022): 78–85.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- . "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan, R Dan D." *Bandung: Alfabeta*, no. 41 (2014): 297.

Tadjuddin, T., Lesti, L., Iskandar, A. S., & Rahmat, R. (2020). Mobile Banking System. *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 304-313. <https://doi.org/10.56457/jimk.v8i2.227>

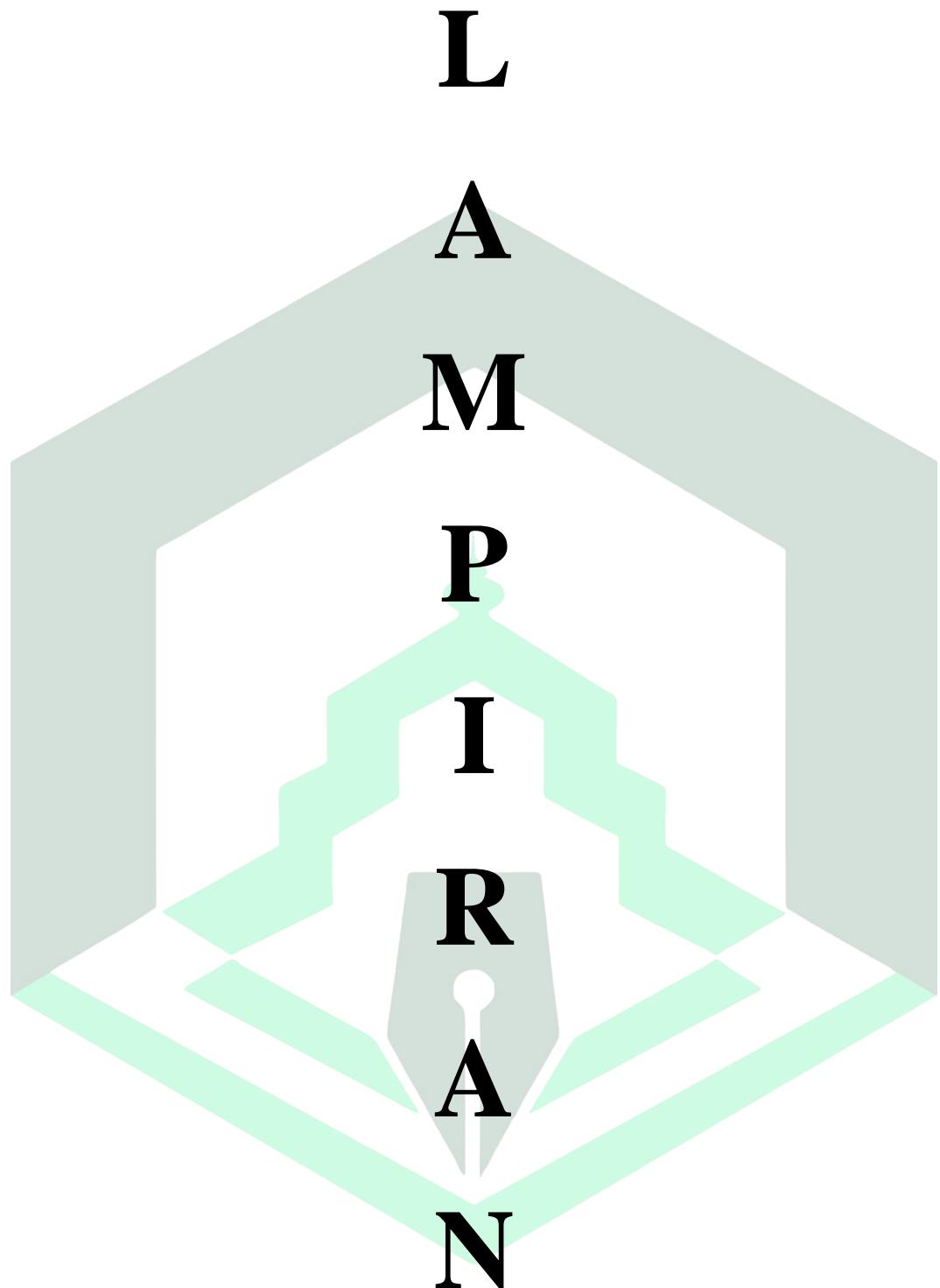
Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Strategik*. 3rd ed. Yogyakarta: ANDI, 2018.

Uma Sekaran dan Roger Bogue. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. 6th ed. Jakarta: Salemba, 2017.

UUD. *Undang Undang Republik Indonesia No 10 Tentang Perbankan*, 1998.

W. L Neuman. "Qualitative and Quantitative Approach Basic of Social Research." *Boston: Pearson Education*, 2007.

Yuvita Savitri. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)." *Pengaruh_Kualitas_Layanan_Mobile_Banking_M-Banking*, no. 1 (2022): 192–205.



Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER (di isi dengan google form)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Responden yang terhormat, kuisener ini kami ajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pt. Bank Muamalat Kc Palopo)**" atas pertisipasi anda, saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Catatan: Berilah tanda centang (✓) pada kotak alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai dengan jawaban Anda.

Jawaban:

Skor:

Sangat Setuju (SS)

5

Setuju (S)

4

Kurang Setuju (KS)

3

Tidak Setuju (TS)

2

Sangat Tidak Setuju (STS)

1

A. Variabel Penelitian Kualitas Layanan M-Banking (X)

Indikator	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Reliability	1. Layanan mobile banking mudah digunakan.					
	2. Layanan mobile banking dapat digunakan 24 jam.					
	3. Layanan mobile banking dapat diakses dari mana saja.					
	4. Dengan mobile banking, saya tidak perlu mengantre di bank.					
Assurance	5. Data dan transaksi saya aman serta dijaga kerahasiaannya.					
Responsiveness	6. Keluhan saya terhadap layanan mobile banking ditanggapi dengan cepat.					
Empathy	7. Petugas bank mudah dihubungi ketika saya mengalami kendala dalam penggunaan mobile banking.					
Tangible	8. Tampilan aplikasi mobile banking jelas dan mudah dipahami.					
	9. Fitur animasi atau grafik dalam aplikasi tidak memperlambat proses transaksi.					
Efficiency	10. Saya merasa aplikasi mobile banking memberikan akses layanan yang cepat.					

B. Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Pelanggan	3. Saya merasa nyaman menggunakan layanan mobile banking Bank Muamalat.					
	4. Saya merasa layanan mobile banking ini sangat membantu aktivitas saya.					
Dimensi Kepuasan	5. Saya merasa aplikasi ini memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
	6. Saya merasa puas dengan tampilan dan navigasi aplikasi mobile banking.					
Konfirmasi Layanan	7. Kinerja mobile banking sesuai dengan ekspektasi saya sebagai nasabah.					
	8. Pelayanan yang saya terima sesuai dengan yang dijanjikan pihak bank.					
Kesediaan untuk Merekomendasi	9. Saya bersedia merekomendasikan layanan mobile banking Bank Muamalat kepada orang lain.					
	10. Saya percaya mobile banking ini lebih baik dibandingkan milik bank lain.					
Loyalitas dan Penggunaan Ulang	11. Saya tetap menggunakan layanan ini meskipun ada layanan serupa dari bank lain.					
	12. Saya merasa layanan ini menjadi bagian penting dalam pengelolaan keuangan saya.					

Lampiran 2 Tabulasi Data

No. Resp.	Kualitas Layanan M-Banking (X)										Skor Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	38
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
7	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	40
8	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	44
9	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	39
10	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
11	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	46
12	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
13	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	43
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	3	3	4	4	1	1	2	3	2	5	28
16	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	44
17	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	39
18	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
19	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	46
20	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44

21	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	43
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	3	3	4	4	1	1	2	3	2	5	28
24	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	38
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
26	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
29	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
30	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	40
31	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	44
32	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	39
33	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
34	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	46
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
36	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	42
37	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	39
38	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	41
39	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46
40	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
42	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
43	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46
44	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	43

69	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
71	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	43
72	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
73	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	37
74	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
79	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
81	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	44
86	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	45
87	3	5	5	4	5	2	5	2	4	4	39
88	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35

No. Resp.	Kepuasan Nasabah (Y)										Skor Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	46
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
7	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
8	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	36
9	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	47
10	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	41
11	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	48
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
16	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	48
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	48
18	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
20	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47

45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	36
49	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47
50	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
51	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
53	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
54	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
55	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	41
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
58	4	2	2	4	5	5	5	3	3	3	4	37
59	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45
60	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	47
61	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	45
62	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	33
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
66	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	45
67	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	38
68	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48

Lampiran 3 Output SPSS

1. Uji Validitas

X.6	Pearson Correlation	.571**	.416**	.358**	.305**	.480**	1	.648**	.491**	.395**	.134	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.004	.000		.000	.000	.000	.211	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X.7	Pearson Correlation	.421**	.411**	.349**	.239*	.440**	.648**	1	.496**	.367**	.101	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.024	.000	.000		.000	.000	.348	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X.8	Pearson Correlation	.375**	.280**	.278**	.258*	.425**	.491**	.496**	1	.651**	.207	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.008	.015	.000	.000	.000		.000	.052	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X.9	Pearson Correlation	.315**	.188	.147	.278**	.684**	.395**	.367**	.651**	1	.167	.662**
	Sig. (2-tailed)	.003	.077	.169	.008	.000	.000	.000	.000		.117	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X.10	Pearson Correlation	.098	.228*	.417**	.232*	-.070	.134	.101	.207	.167	1	.382**
	Sig. (2-tailed)	.360	.032	.000	.029	.516	.211	.348	.052	.117		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Kualitas Layanan Mobile Banking	Pearson Correlation	.613**	.619**	.626**	.542**	.651**	.781**	.724**	.699**	.662**	.382**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

Y.7	Pearson Correlation	.201	.110	.149	.314**	.538**	.317**	1	.442**	.363**	.389**	.381**
	Sig. (2-tailed)	.059	.304	.164	.003	.000	.002		.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y.8	Pearson Correlation	.223*	.396**	.351**	.591**	.459**	.300**	.442**	1	.454**	.542**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.001	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y.9	Pearson Correlation	.126	.137	.354**	.293**	.324**	.293**	.363**	.454**	1	.334**	.394**
	Sig. (2-tailed)	.241	.202	.001	.005	.002	.005	.000	.000		.001	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y.10	Pearson Correlation	.409**	.535**	.161	.318**	.637**	.228	.389**	.542**	.334**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.132	.002	.000	.031	.000	.000	.001		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.524**	.538**	.436**	.540**	.515**	.441**	.381**	.636**	.394**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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



2. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.832	10

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.819	10

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized	Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25040715
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.054
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

4. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined)	489.253	18	27.181	1.333	.195
Kualitas Layanan M-Banking		Linearity	197.896	1	197.896	9.702	.003
		Deviation from Linearity	291.357	17	17.139	.840	.643
		Within Groups	1427.758	70	20.397		
		Total	1917.011	88			

5. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	58.682	4.543		12.917	.000
	Kualitas Layanan M-Banking	.342	.108	.321	3.165	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 4 r Tabel

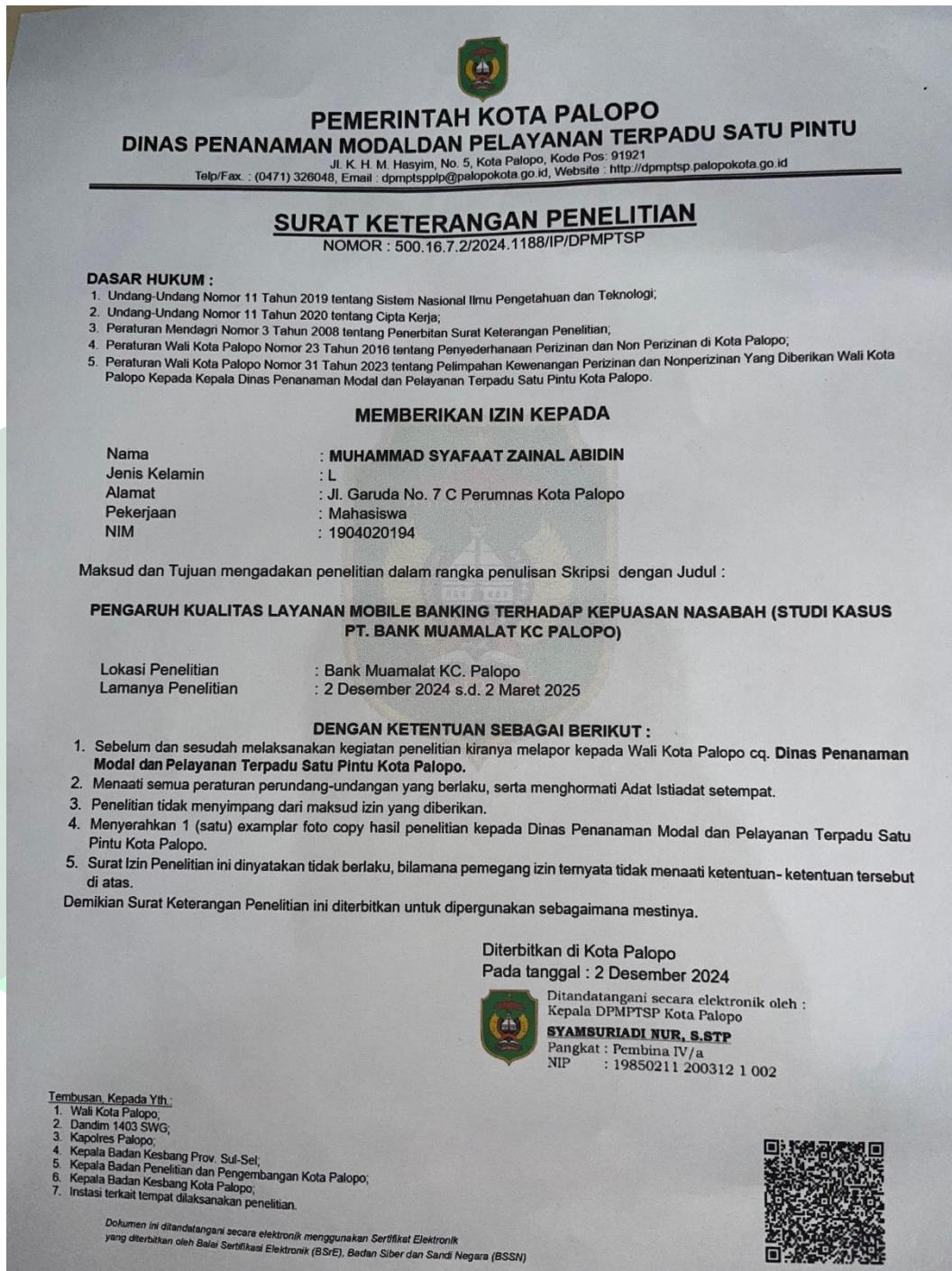
Df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375

Lampiran 5 t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

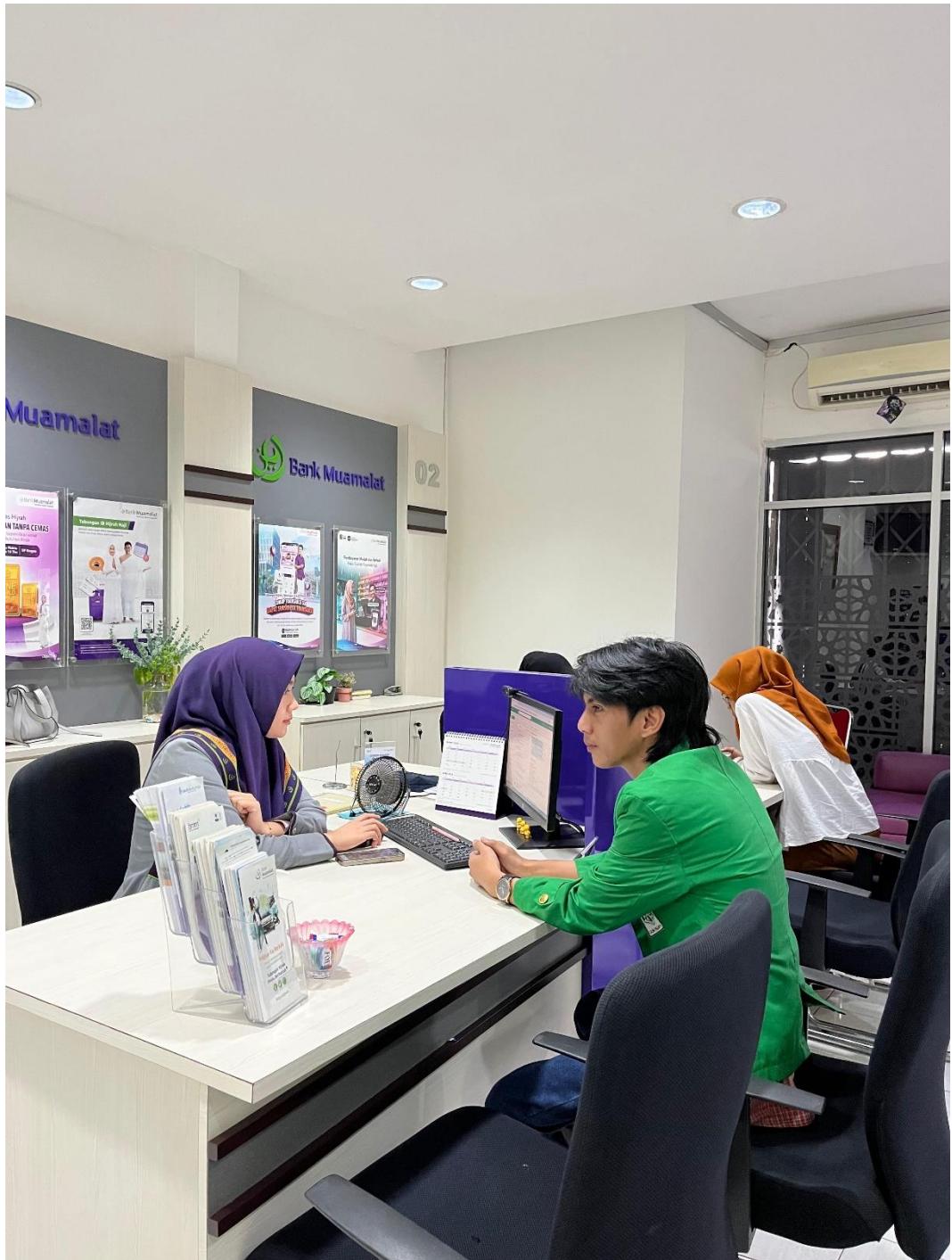
Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 6 Surat Izin Meneliti



Lampiran 7 Dokumentasi







Lampiran 8 Biodata

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Muhammad Syafaat Zainal Abidin, lahir di Kota Palopo Kec.Bara pada tanggal 13 September 2001. Penulis merupakan anak ke 5 dari 6 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Zainal Abidin dan ibu bernama Ratna Harun. Saat ini penulis bertempat tinggal di Perumnas Rampoang Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 50 BluluDatu Kota Palopo. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 8 Kota Palopo hingga tahun 2016. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 02 Kota palopo. Setelah lulus di SMA Negeri 02 palopo tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.