# PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

## Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk

**SKRIPSI**


Oleh:

NILA ERINA

210817240

Pembimbing:

YUNAITA RAHMAWATI, SE., M.Si., Ak.

NIP: 198406042019032012

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO


2021

# ABSTRAK

**Erina, Nila. 2021.** Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorgo. Pembimbing Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tombak bagi dunia perbankan sebagai tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan terbaik mereka. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat image perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji regresi linier berganda, uji R, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f.

Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai $t^{hitung}$ sebesar 1,219, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t^{hitung}$ sebesar 2,580 dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t^{hitung}$ 5,449. Maka dari itu Bank Muamalat KCP Nganjuk harus konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya *mobile banking*, harus dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna mobile banking harus lebih memperhatikan kenyamanan nasabah saat menggunakan aplikasi *mobile bangking* dan juga harus meningkatkan keamanan mobile banking ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat dan lebih canggih.


PONOROGO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

| NO | NAMA | NIM | JURUSAN | JUDUL SKRIPSI |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Nila Erina | 210817240 | Perbankan Syariah | Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk |

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 1 November 2021

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Dr. Amin Wahyudi , M.E.I**
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,
Pembimbing

**Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak**
NIP. 198406042019032012

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

| | |
|---|---|
| Judul | : Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk |
| Nama | : Nila Erina |
| NIM | : 210817240 |
| Jurusan | : Perbankan Syariah |

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

**DEWAN PENGUJI:**

Ketua Sidang
Dr. Luhur Prasetiyo S.Ag.,M.E.I : ( )
NIP. 197801122006041002

Penguji I
Ridho Rokamah S.Ag.,MSI : ( )
NIP. 197411121999032002

Penguji II
Yunaita Rahmawati, SE.,M.Si.,Ak : ( )
NIP. 198406042019032012

Ponorogo, 18 November 2021
Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.**
**NIP. 197207142000031005**

v

**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Erina

NIM : 210817240

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Judul :Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu

Menyatakan bahwa naskah Skripsi/Thesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **ethesis.iainponorogo.ac.id.** Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepeuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 21 November 2021

Penulis

Nila Erina

NIM 210817240

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nila Erina

NIM : 210817240

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya.

Ponorogo, 1 November 2021

Pembuat Pernyataan,

Nila Erina

NIM: 210817240

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam jasa perbankan, pelangggan suatu bank dikenal dengan sebutan nasabah. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan kinerja bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat *image* perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas. [1]

Karena kepuasan nasabah adalah tolak ukur kesuksesan pelayanan dari perbankan sehingga kepuasan nasabah sangatlah penting. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Jika produk lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya jika produk sesuai dengan harapan pelanggan, pembeli merasa puas dan akan membeli[2] kembali produk tersebut. Kepuasan

[1] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009) hlm .410
[2] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173

konsumen (*consumer satisfaction*) sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Peneliti terdahulu menuliskan bahwa dimensi kemudahan, kenyamanan dan keamanan menjadi indicator atau tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu terdapat Sembilan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

a. Produk Layanan.
b. Harga.
c. Promosi.
d. Keamanan.
e. Kemudahan.
f. Lokasi.
g. Pelayanan dan Fasilitas.
h. Suasana.
i. Kenyamanan.[3]

Berdasarkan teori yang terkait dengan kepuasan, apabila Faktor Kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.[4] Sehingga akan berdampak pada perbankan yang

[3] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173
[4] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173

mengalami penurunan penggunaan teknologi dalam bertransaksi. kemudahan penggunaan sebuah tekhnologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, apabila *mobile banking* yang disediakan oleh pihak perbankan mudah digunakan maka nasabah akan merasa puas dengan mobile banking tersebut.[5]

Apabila faktor Kenyamanan nasabah semakin tinggi maka kepuasan juga akan naik, begitu pula sebaliknya apabila Kenyamanan menurun maka kepuasan juga akan menurun.[6] Sehingga berpengaruh baik terhadap bank dapat meningkatkan kuntungan bagi bank, meningkatkan relasi baik antara bank dengan nasabah dan begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.[7]

PONOROGO

---

[5] Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta,"Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85.

[6] Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology.MS Quarterly* (online), Vol. 13No. 3, (Sep 1989)

[7] Amad, Pambudi, *Pengaru Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet*

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa narasumber faktanya ada beberapa keluhan yang di utarakan oleh narasumber. Wawancara pertama dilakukan dengan narasumber yang bernama Abimanyu mengatakan bahwa "sebenarnya bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* ini seharusnya memang mudah diakses dan juga bisa digunakan kapan saja, akan tetapi saya merasa tidak puas karena terkadang bisa saja terkendala dengan koneksi internet sehingga saya lebih memilih datang langsung ke bank dan melakukan transaksi secara langsung.[8] Wawancara untuk yang kedua dengan narasumber yang bernama Fitria Nur Jannah selain mengatakan bahwa "bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* ini sebenarnya membuat saya nyaman dan juga merasa aman di saat situasi pandemi seperti ini karena saya tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi cukup transaksi menggunakan handpone saja di rumah, akan tetapi saya merasa tidak puas dengan pelayanan *mobile banking* yang saya rasa belum bisa menjamin keamanan data saya sehingga masih terjadi kemungkinan untuk pembobolan data hal ini membuat saya tidak puas menggunakan aplikasi *mobile banking"*[9]

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan *word of mouth* yang positif sedangkan nasabah

---

*bangking (studi pada program layanan internet bangking BRI)* (2014), *journal of management studies* Vol 8, No 1,1-11

[8] Abimanyu, wawancara di kantor Cabang Bank Muamalat Nganjuk, 19 Oktober 2019

[9] Fitria nur Janna, wawancara di kantor Cabang Bank Muamalat Nganjuk, 17 Oktober 2019

yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi suatu produk akan menyebarkan *word of mouth* yang negative.[10] Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maka akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank, meningkatkan citra bank dan juga nasabah, meningkatkan nilai jual suatu produk, meningkatkan angka nasabah baru, meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Berdasarkan paparan masalah dan teori diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dirasa nasabah dalam pelayanan di Bank Muamalat KCP Nganjuk diantaranya adalah kemudahan akses, kenyamanan bertransaksi, dan keamanan data pada aplikasi *mobile banking* terjadi kesenjangan karena tidak sesuai dengan teori yang telah di paparkan diatas. Sehingga untuk menguji teori dan juga mencari solusi dalam kesenjangan tersebut berdasarkan latar belakang masalah yang telah

[10] Hoskin, Jim, *Word Of Mout*h (Research: Principals And Applications, The Journal Of Advertising Research. ARF).

dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Nganjuk"

## B. Rumusan Masalah.

Dari uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam mengunakan *mobile banking* bank Muamalat KCP Nganjuk.?
2. Apakah faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank Muamalat KCP nganjuk?
3. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank Muamalat KCP Nganjuk?

PONOROGO

## C. Tujuan Masalah.

Dengan rumusan masalah yang telah dituliskan diatas maka tujuan rumusan masalah tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variable keamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk.

## D. Manfaat Penelitian.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritik.
   a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah teori dalam bidang ilmu perbankan syariah, dapat mengembangkan ilmu perbankan syariah sekaligus menambah literatur kepustakaan, khususnya untuk jenis penelitian kuantitatif berkaitan dengan pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan bertransaksi *mobile banking* (*Muamalat Digital Internet Network*) pada penulisan penelitian ini seterusnya akan di singkat menjadi MDIN terhadap kepuasan nasabah.

b. Untuk dapat mendukung atau memperkuat teori-teori yang sudah ada dan dapat dibuktikan.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk

Dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan juga sebagai bahan acuan evaluasi dimasa yang akan datang dan akan diketahui faktor mana yang paling dominan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

## E. Sistematika Pembahasan.

Sistematika pembahasan merupakan tata cara, metode atau urutan untuk menyelesaikan sebuah penelitian yang didalamnya terkandung pendahuluan, teori, metode penelitian, dan juga hasil pembahasan penelitian. Metode pembahasan ini bertujuan agar penyusunan penelitian dapat sesuai dengan yang diharapkan serta mempermuda pembahasan dalam setiap babnya. Berikut sistematika pembahasan penelitian ini.

**BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang kepuasan nasabah dan apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan dari latar belakang kepuasan nasabah, fakta yang terjadi dilapangan dan hasil dari penelitian terdahulu terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang terjadi dilapangan sehingga penulis dapat menemukan rumusan masalah dan juga tujuan masalah.

**BAB II: LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS.**

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang meliputi teori kepuasan, teori kemudahan akses, kenyamanan dan juga keamanan. Menjelaskan apa saja indikator-indikator dari keempat variabel penelitian. Kajian penelitian terdahulu apa saja persamaan dan perbedaanya dan juga hasil dari penelitian terdahulu. Kerangka berfikir berisi tentang bagaimana pola berfikir penulis bagaimana hubungan variabel dan hipotesis yang merupakan dugaan sementara penulis.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti membahas metode penelitian yang di gunakan adalah metode regresi, penelitian di lakukan pada bank Muamalat KCP Nganjuk. sedangkan variabel penelitian yang di gunakan adalah variabel kepuasan (Y), variabel kemudahan (X1), variabel kenyamanan (X2), variabel keamanan (X3). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan teknik *sampling accidental*.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan gambaran dan deskripsi umum objek penelitian, analisis data pengujian hipotesis serta pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

PONOROGO

**BAB V: PENUTUPAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dibuat dengan sesuai rumusan masalah yang telah diteliti dan dibahas hasilnya.

PONOROGO

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Deskripsi Teori

Teori-teori yang akan dijelaskan di bawah ini merupakan dasar dalam mengerjakan hipotesis sebagai landasan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan, teori kemudahan akses, teori kenyamanan, teori keamanan.

1. **Kepuasan Nasabah.**

   **a.** Pengertian Kepuasan.

   Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkannya. Apabila kenyataan tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Apabila layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.[11]

   Kepuasan juga bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Adanya perbandingan antara harapan dan kinerja hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di

[11] Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.[12]

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/layanan dengan respons konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan. *"Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations".*[13]

kepuasan konsumen sebagai berikut: *"Customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations. If the product's performance falls short of expectations the customers is dissatisfied. If performance matches expectations, the customers is satisfied. If performance exceeds expectations, the customers ih highly satisfied or delighted".*[14]

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan

---

[12] Fauzi Bogie Nugroho, Zainul Arifin, MS Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan)*

[13] Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, Marketing Management (United Kingdom: Pcarson Education, 2016) Hlm.153

[14] Amstrong, kotler, marketing an introduction prentice hall twelfth edition, (England : pearson education, 2015) hlm. 53

bagian terpenting dalam kepuasan. Dengan adanya kepuasan konsumen, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga. Berikut prinsip kepuasan konsumen, diantaranya:[15]

1. Kepuasan konsumen adalah sesuatu yang penting
2. Memahami harapan konsumen
3. Memilih konsumen dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian bangun kepuasan konsumen
4. Mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
5. Konsumen yang loyal adalah konsumen yang mau komplain
6. Memberi jaminan kepada konsumen
7. Mendengarkan suara konsumen
8. Karyawan adalah bagian terpenting dalam memuaskan konsumen
9. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan konsumen

Pengukuran kepuasan nasabah salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat sementara.[16] Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi sesuatu yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Empat metode mengidentifikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan: [17]

[15] Tjiptono Fandy, service management (Yogyakarta:ANDI, 2017) hlm.74
[16] Tjiptono Fandy, Total Quality Manajemen (Yogyakarta: Andi, 2003), 104.
[17] Tjiptono Fandy, Total Quality Manajemen (Yogyakarta: Andi, 2003), 104.

1. Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau dan atau sering dilewati oleh pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.[18]
2. *Ghost Shopping*, salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka dimintai berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan pesaing. Biasanya *ghost shopper* diminta untuk mengamati dangan seksama, menilai cara perusahaan serta pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab permintaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.
3. *Lost Customer Analysis*, sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau telah pindah bank lain agar

[18] Ibid

dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

**4.** *Survey* Kepuasan Pelanggan, adalah hal paling umum yang paling banyak digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan baik telepon maupun wawancara pibadi.[19]

**2.** Kemudahan akses.

a. Pengertian kemudahan akses.

Pengertian kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.[20]

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiannya. [21] kemudahan penggunaan (*easy of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan.[22]

---

[19] Fandy Tjiptono, Total Quality Manajemen (Yogyakarta: Andi, 2003), 104.

[20] *Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemuda*han penggunaan (Yogyakarta : erlangga, 2014)

[21]Jogiyanto, sistem infromasi keperilakuan, (Yogyakarta : Andi, 2007) hlm 129

[22]Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. (MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, pg. 318. http://www.cba. hawaii.edu/chismar/ITM704/ DavisTAM 1989).

Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah tingkatan bagaimana seseorang dapat percaya terhadap penggunaan suatu sistem bukan hal yang sulit untuk dipahami. Sedangkan pengertian konsep kemudahan adalah apabila suatu teknologi mudah untuk digunakan maka pengguna cenderung akan mengulang-ulang untuk menggunakan teknologi tersebut. [23]

Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan adalah suatu kpercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau di akses maka nasabah akan menggunakannya. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau diakses dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi.

b. Indikator Kemudahan.

indikator kemudahan terdiri dari : [24]

1. *Mobile Banking* yang mudah untuk dipelajari (*easy to learn*).

   mobile bangking yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi mobile bangking atau sedang

[23]Mathieson, K. (1991) Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. Information Systems Research, 2, 173-191, Vol.4,No.11,11 november 2012, https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=632683

[24] Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology.MS Quarterly* (online), Vol. 13No. 3, (Sep 1989)

bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipahami Sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya.

2. *Mobile Banking* yang mudah untuk dioperasikan (*understandable).*

   *Understandable* adalah *mobile banking* sangat mudah untuk di operasikan. Teknologi yang mudah digunakan jelas dan juga mudah dioperasikan maka tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya

3. *Mobile Banking* mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do).*

   *mobile banking* menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dan juga aplikasi *mobile banking* juga mengerjakan apa yang orang inginkan dengan fasilitas yang telah disediakanya sehingga akan memudahkan seseorang yang menggunakannya. Dalam hal ini *mobile banking* adalah aplikasi yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara tidak langsung.

4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan *Mobile Banking* (*doesn't require a lot of mental effort*).

   Dalam penjelasan ini diketahui bahwa dalam penggunaan *mobile banking* tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan teknologi tersebut, dapat diliahat bahwa nasabah menggunakan *mobile banking* tidak perlu waktu yang lama dan tidak perlu menunggu antrian di bank.

5. Fleksibel *(flexibel).*

Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu/kelompok. Fleksibel dalam menggunakan *mobile banking* diindikasikan bahwa menggunakan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tidak terikat oleh waktu.[25]

Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan internet banking disediakan oleh pihak perbankan agar mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan. Adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya. Selain itu kemudahan yang diberikan oleh layanan internet banking dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.[26]

**3. Kenyamanan**

a. Pengertian Kenyamanan.

Kenyamanan dan perasaan nyaman diartikan sebagai nilai komprehensif terhadap sesuatu. Dalam aplikasi *Mobile banking* kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan

PONOROGO

[25] Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. (MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, pg. 318. http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/ DavisTAM 1989).

[26] Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology.MS Quarterly* (online), Vol. 13No. 3, (Sep 1989)

transaksi interpersonal, *mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. [27]

Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM *(Automated Teller Machine)* terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan. [28]

Pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan. Jadi, semakin tinggi kenyamanan penggunaan aplikasi *mobile banking* maka semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Kenyamanan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi.[29]

Kenyamanan dalam menggunakan sebuah produk didefinisikan sebagai seberapa baik tingkat pendistribusian produk dan seberapa kecil waktu, usaha fisik dan mental untuk membeli produk tersebut. Beberapa definisi lain menyatakan bahwa kenyamanan berfokus pada sumber daya seperti waktu dan upaya yang diperlukan konsumen untuk berbelanja produk.[30]

---

[27] W.C, Poon, Users' Adoption Of E-Bengking Service: The Malaysian Perspective, Journal Of Business & Industrial Marketing, Vol.23, No.1, Hlm.59-69

[28] Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

[29] Ahmad, Bambang Pambudi,"Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", Jurnal Studi Manajemen, 01, (2014), 4-5.

[30] Kazi, Abdul Kabeer, An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan. International Journal of Finance and Banking Studies. Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147 – 4486, 2013.

Terkait dengan *internet banking* konsep kenyamanan mengalami perluasan yaitu meliputi tampilan visual dari internet. Kenyamanan merupakan salah satu fitur yang sangat menguntungan dari *internet banking*. Setiap orang dapat menggunakan sistem online perbankan untuk membayar tagihan, cek saldo, transfer dana, mengajukan kredit kendaraan atau tanah, dan menggunakan layanan pelengkap lainnya kapan pun dan dimanapun. bagi orang yang memiliki banyak waktu dan sadar akan waktu luang, aspek kenyamanan penggunaan layanan *internet banking* akan semakin di hargai.[31]

Berdasarkan definisi di atas, dapat di simpulkan bahwa tingkat kenyamanan yang sangat tinggi dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapan pun dan dimana pun. Jika di bandingkan dengan transaksi perbankan yang interpersonal, internet banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Misalnya, jika ingin bertransaksi dengan mengirim dana, nasabah harus ke kantor cabang dan mengantri, hal ini tentunya kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Jika menggunakan layanan *internet banking*, transaksi cukup dilakukan dengan mengakses situs website *internet banking* kapan pun dan dimanapunnasabah berada. Tentunya lebih menghemat waktu nasabah khususnya nasabah yang sibuk.

PONOROGO

[31] ibid

b. ada 5 (lima) indikator untuk mengukur kenyamanan meliputi: [32]

1. Layanan *Internet banking* tersedia dalam waktu 24 jam
2. Layanan *Internet banking* dapat di akses dari rumah
3. Layanan *internet banking* dapat di akses di mana pun
4. Layanan *internet banking* dapat mengiefiensi waktu nasabah
5. *Internet banking* menyediakan berbagai layanan.

**4. Keamanan.**

a. Pengertian Keamanan.

Keamanan informasi adalah bagaimana dapat mencegah suatu penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki suatu arti fisik. Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko-risiko yang terjadi.[33]

Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan

[32] Nasri, Wadi, Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia, (International Journal of Business and Management, 2011)

[33] Amad, Pambudi, *Pengaru Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet bangking (studi pada program layanan internet bangking BRI)* (2014), *journal of management studies* Vol 8, No 1,1-11

nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.[34]

Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduannya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna (atau dalam hal ini konsumen) dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan.[35]

Dalam konteks *internet banking*, keamanan mengacu pada keamanan transaksi dan kehandalan melalui internet. Keamanan telah diidentifikasi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap inovasi nasabah dalam menggunakan layanan sistem online perbankan. Salah satu hambatan utama adopsi *internet banking* ialah risiko keamanan, dan ini merupakan faktor penentu adopsi inovasi dari perspektif nasabah. Keamanan menjadi perhatian penting dari transaksi keuangan melalui internet.[36]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah kemampuan dalam melakukan penjagaan atau kontrol terhadap informasi baik berupa data pribadi maupun data perusahaan seorang nasabah dari tindak kejahatan *cyber*, pencurian online, dan sabotase data bank secara online. dikarenakan dalam transaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* besar kemungkinan untuk seorang penjahat mencuri data nasabah secara online atau *dihack*.

---

[34] Ibid

[35] Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

[36] Abu-Assi, Haneen A., Al—Dmour, Hani. A., Al-Zu'bi, Zu'bi M.F. 2014. Determinants of Internet Banking Adoption in Jordan. Journal of Business and Management. Vol. 9, No. 12.

b. Indikator keamanan

indikator keamanan meliputi :

1) Jaminan keamanan

Jaminan Keamanan adalah adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan tersebut bisa berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang sudah disediakan dalam aplikasi *mobile banking*, maupun keamanan nasabah dalam bertransasksi langsung di bank. maupun jaminan keamanan lainnya untuk menghindari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan kemanan dapat dicapai melalui aktivitas penerapan sesuai kontrol. Kontrol yang dimaksud adalah penerapan berbagai kebijakan, fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek.[37]

2) Kerahasian data.

Kerahasiaan data *(data confidentialty)* merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.[38]

PONOROGO

[37] Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 2014.hlm.30
[38] Ibid

## B. Kajian Penelitian Terdahulu.

Dalam penyusunan skripsi ini, langkah awal yang penulis ambil adalah mengkaji terhadap pustaka-pustaka yang telah ada, penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dan menyusunnya menjadi suatu karya ilmiah. Secara umum, penelitian yang memiliki judul yang hampir sama dengan penulis tulis telah dilakukan oleh banyak peneliti sebelumnya. Adapun diantara peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1**

**Kajian Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis dan Judul Penelitian | Rumusan Masalah | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah kcp Ngawi 2020/Chusna Luluk Alfiyah | 1. Apakah kualittas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi?<br>2. Apakah cittra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan | Sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah | Dalam penelitian tersebut menggunakan variable (x) pelayanan dan citra perusahaan dan tempat penelitian tersebut adalah Bank Bri Syariah kcp Ngawi | a. Kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)<br>b. Citra perusahaan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)<br>c. Kualitas pelayanan |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi?<br>3. Apakah kualitas layanan dan citra perusahaan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi? | | Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan variable (x) kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan data. Dan tempat penelitian dalam dalam penelitian ini adalah di Bank Muamalat Kantor Cabang Nganjuk. | dan citra perusahaan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| 2. | Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)/ | 1. M-Banking rentan mengalami penipuan smishing yaitu dihubungi oleh hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan | Sama-sama meneliti *mobile bangking* terhadap kepuasan nasabah | Dalam penelitian tersebut menggunakan variable (x) pelayanan dan tempat penelitian tersebut pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa | Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan mobile banking yang meliputi keamanan |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2019/Melfi Adela | untuk menanyakan detail rekening bank nasabah.<br>2. Fitur keamanan pada M-Banking yang tidak ter-enkripsi server bisa di-hack jika smartphone nasabah hilang atau dicuri.<br>3. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses M-Banking, karena jika koneksi internet kurang baik maka secara otomatis | | menggunakan metode analisis data regresi linier<br><br>Sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variable (x) kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan data. Dengan menggunakan teknik analisi data ECM Dan tempat penelitian dalam dalam penelitian ini adalah di Bank Muamalat Kantor Cabang Nganjuk. | sitem moble banking, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan,dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini diperoleh nilai Fhitung sebesar 22, 330 dengan nilai sig. sebesar 0, 000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | nasabah akan kesulitan saat mengaksesnya .<br>4. M-Banking dapat berisiko terhadap pencurian data. | | | 05. Dengan demikian hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan mbanking (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 49, 8%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking yang meliputi keamanan sitem moble banking, kemudahan |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| 3. | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank Papua Cabang Daerah istimewa Yogyakarta)/ 2017/ Longginus Passe | 1. Bagaimana karakteristik nasabah PT. Bank Papua Cabang DIY?<br>2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Bank Papua | Sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah | Dalam penelitian tersebut menggunakan variable (x) pelayanan dengan metode analisi data regresi berganda dan tempat penelitianya pada Bank Papua Cabang Daerah | Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan maka diperoleh nilai rata-rata 3,94 yaitu termasuk dalam kriteria puas dengan pernyataan nilai tertinggi adalah lima. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Cabang DIY?<br>3. Apakah kualitas pelayanana *tangible,reliability, responsiveness, assurance* serta *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Papua Cabang DIY? | | istimewa Yogyakarta<br><br>Sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variable (x) kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan data. Dengan menggunakan teknik analisi data ECM Dan tempat penelitian dalam dalam penelitian ini adalah di Bank Muamalat Kantor Cabang Nganjuk. | |
| 4. | Pengaru kualitas pelayanan *mobile bangking* | 1. Bagaimana pengaruh layananan *m-bangking* terhadap | Sama-sama meneliti tentang kepuasan | Penelitian tersebut menggunakan variable (x) kualitas | 2. Variable *reliability, responsiveness, emphaty* dan *eficiency* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | teradap kepuasan dan loyalitas nasaba (studi pada PT Bank BRI Syaria KCP Margonda Depok)/2016/ Ma riatul Aldila | kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Margonda Depok?<br>2. Bagaimana pengaruh layanan *m-angking* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Margonda Depok?<br>3. Bagaimana pengaruh layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Margonda Depok? | nasabah dan -*m-bangking* | pelayanan dengan metode analisis data analisi jalur dan penelitian dilakukan pada PT Bank BRI Syaria KCP Margonda Depok.<br><br>Sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variable (x) kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan data. Dengan menggunakan teknik analisi data ECM Dan tempat penelitian dalam dalam penelitian ini adalah di Bank | berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah<br>3. Variabel *assurance, tangible, efficiency* dan kepuasan berpengaruh postif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Muamalat Kantor Cabang Nganjuk. | |
| 5. | Pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. 2016 | 1. Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo?<br>2. Apakah kualitas produk *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo?<br>3. Apakah kualitas layanan | Sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dan *mobile banking* | Dalam penelitian tersebut variabel (X1) adalah layanan variable (X2) adalah produk *mobile banking* dan variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. | a. Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Dibuktikan dengan hasil uji T yang emperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *moble banking* sebesar 0,000 < 0,05 (sig < α = 5%) |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | *mobile banking* dan kualitas Produk *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhaddap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo? | | | sehingga Ho : ditolak<br>b. Kualitas produk *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. |

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan teori berdasarkan konsep kepuasan dari teori Kotler & Keller, dalam penelitian Chusna Luluk Alfiyah menggunakan teori Ali Hasan, yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa.[39] Penelitian terdahulu oleh Melfi Adela menggunakan teori Donni Juni Priansa Kepuasan

[39] Luluk Chusna Alfiyah, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah kcp Ngawi, (Ngawi : Universitas Pamulang 2020)

konsumen maupun nasabah akan tercapai jika presepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.[40] Penelitian terdahulu oleh Longginus Passe menggunakan teori Tjiptono Fandy mengatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana evaluasi yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan. [41] Penelitian terdahulu oleh Mariatul Aldila menggunakan teori Ismanto Setiybudi Daryanto mengatakan kepuasan nasabah adalah keadaan dicapai apabila produk sesuai dengan harapan nasabah.[42]

## C. Kerangka berfikir

Berdasarkan Judul Penelitian diatas maka dapat dibuat kerangka berfikir dalam penelitian ini sebagai tinjauan pustaka yang dituangkan dalam bentuk gambar antara variabel berkaitan antara variabel satu dengan yang lainya. berdasarkan landasan teori dan diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah variabel yang satu dan yang lain berpengaruh

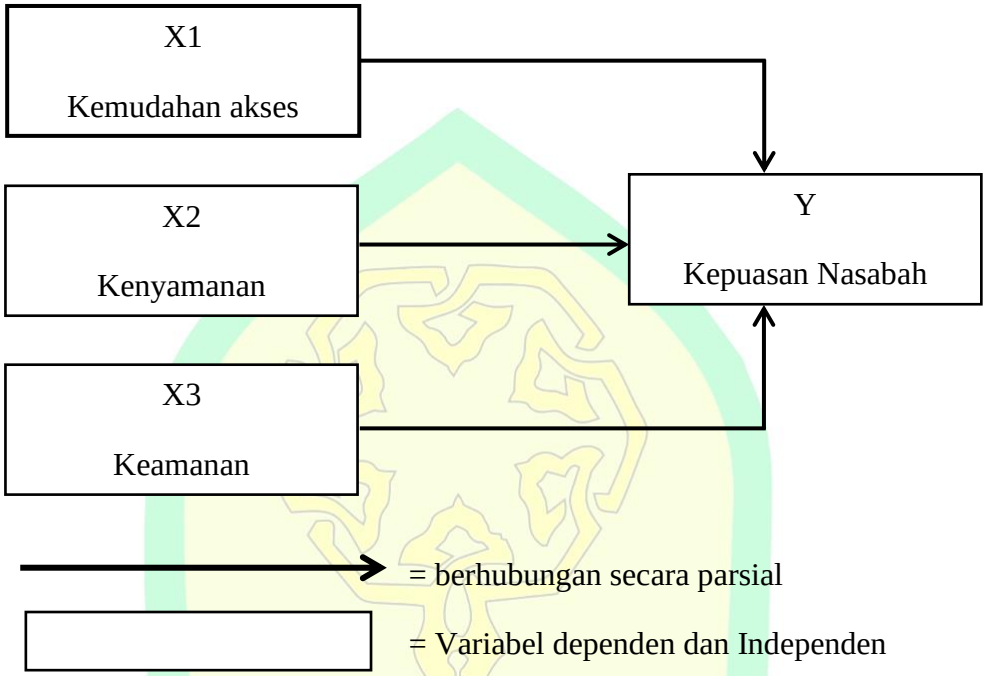
PONOROGO

[40] Adela Melfi, Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), (Metro : Rajabasa,2019),hlm.65

[41] Passe Longginus, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank Papua Cabang Daerah istimewa Yogyakarta), (Yogyakarta : Sanata Darma, 2017)

[42] Pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo, (Ponorogo : IAIN Ponorogo 2016)

maka dapat disusun kerangka berfikir sebagai berikut:




**Gambar 2.1 : adalah gambar kerangka pemikiran dari penelitian ini**

**D. Hipotesis.**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian**.** Rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam kalimat pertanyaan dikatankan sementara karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data sehingga hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum jawaban yang empirik.

PONOROGO

Hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah.

**a.** Hipotesis Kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah.

H1 : Faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

H0 : Faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

b. Hipotesis kenyamanan terhadap kepuasan nasabah.

H1: faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

H0 : Faktor kenyamanan Tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.*

c. Hipotesis Keamanan data terhadap kepuasan nasabah.

H1 : Faktor keamanan data berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.*

H0 : Faktor keamanan data tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.*

PONOROGO

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian atau disebut dengan proses yang diperlukan dalam perancangan dan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian dan pendekatan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis data berupa angka dan diolah dengan menggunakan statistik.[43] Yang berkaitan dengan teori dan data yang telah diteliti oleh penulis. Penelitian ini adalah tipe penelitian yang menggunakan survei langsung dilapangan dengan cara menyususn daftar pertanyaan yang diajukkan kepada responden.

## B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah simbol atau konsep yang diasumsikan sebagai perangkat nilai-nilai [44] variabel penelitian adalah suatau atribut atau disebut sifat dan nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan[45] dalam penelitan ini menggunakan 2 variabel yaitu :

PONOROGO

[43] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), 7

[44] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53

[45] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*, hlm.64

a) Variabel bebas/Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahanya atau timbulnya variabel dependen (terikat).[46] Dalam penelitian ini variabel independenya yaitu Kemudahan (X1), Kenyamanan (X2), dan Keamanan (X3)

b) Variabel terikat/dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[47] Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan Nasbah (Y)

**2.** Definisi Operasional.

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana. Definisi operasional yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

| Variabel | Sub Variabel | Butir Soal |
|---|---|---|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kemudahan dalam mengakses *mobile bangking* | 1 |

[46] Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Cet -23* (bandung : CV Alfabeta, 2015)
[47] Ibid,39

| | | |
|---|---|---|
| | Kenyamanan dalam bertransaksi | 1 |
| | Keamanan bertransaksi | 1 |
| | Kepuasan dalam menggunakan aplikasi | 1 |
| | Aplikasi mudah difahami | 1 |
| Kemudahan (X1) | Kemampuan mengoprasikan aplikasi | 1 |
| | Mudah difahami | 1 |
| | fleksibel | 1 |
| | Mudah dioperasikan | 1 |
| | Efisien | 1 |
| Kenyamanan (X2) | Perasaan | 1 |
| | Fikiran nyaman | 1 |
| | Tenang | 1 |
| | kondusif | 1 |
| | kepuasan | 1 |
| Keamanan (X3) | Jaminan | 1 |

PONOROGO

| | | |
|---|---|---|
| | Kondusif | 1 |
| | Prosedur | 1 |
| | Perindungan baik | 1 |
| | Rasa aman | 1 |

**C. Lokasi/Tempat Penelitian.**

Penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk yang beralamatkan pada Jl. Gatot Subroto, No. 52, Desa Kauman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos 64411.

Kantor bank Muamalat di daerah Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu kantor cabang bank Muamalat. kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk-produk bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun Bank, pengajuan kredit pemiilikan rumah, atau KPR Bank Muamalat, hinggga *mobile online banking.*

**D. Populasi dan Sampel**

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.[48] Pada penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah nasabah Bank Muamalah KCP

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D,*(Bandung : Alfabeta, 2016*)*,80

Nganjuk Yang masih aktif atau masih sering melakukan transaksi rutin berjumlah 1280.[49]

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.[50] apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25%. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk yang menggunakan aplikasi *mobile banking* dan kebetulan bertemu dengan peneliti, maka penelitin menggunakan orang nasabah dengan penentuan teknik sampling.

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *sampling accidentally* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber atau sumber data.[51]

---

[49] wawancara Bapak Affandi Shofia Wijaya, Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk, 1 Oktober 2021.

[50] Ibid, 81.

[51] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D,*(Bandung : Alfabeta, 2016*)*,85

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus Slovin. Rumus penghitungan besaran sampel:

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : Nilai presisi (0,1)

perhitungan sampel :[52]

$$n \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = $\frac{1280}{1+1280\ (0,1)^2}$= 99.92193

dari hasil perhitungan diatas maka dibulatkan ke atas menjadi 100 responden agar memudahkan dalam mencari data dari responden yang jumlahnya sudah di tentukan dengan jelas karena dalam pencarian data tidak bisa dilakukan apabila jumlah responden atau sumber data tidak ditentukan dengan jelas.[53] Berdasarkan perhitungan di atas dari jumlah populasi 1280 maka ukuran sampel yang dapat di gunakan sebanyak 100 responden. Dengan ketentuan nasabah atau responden mengetahui atau memakai *mobile banking* MDIN (*Muamalat Digital Internet Network)*

## E. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data.

[52] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), 138.
[53] V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi,… hlm 82

Data merupakan segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan peneliti sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. [54] Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang akan diolah dari jawaban-jawaban kuesioner atau angket yang telah diberikan pada objek penelitian sebanyak 100 orang nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk yang menggunakan *mobile banking*.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti memperleh sumber data secara langsung atau primer. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket/kuisioner yang diberikan kepada nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Nganjuk.

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh suatu data dan pengelolaan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan sebagai berikut.

1. Kuisioner (Angket).

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuisioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden banyak. Biasanya kuisioner berupa

[54] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 97.

pertanyaan tertutup dan terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung berupa kertas atau di buat melalui internet. Dalam penelitian ini peneliti memberikan kuisioner kepada nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan cara menggunakan link https://forms.gle/nTYcKa8H76Xz27hH9 yang diberikan langsung oleh *customer service* Bank Muamalat KCP Nganjuk dan sudah ditanya apakah pengguna *mobile banking* apa bukan. Dalam penelitian ini peneliti menyebar kuisioner selama 3 minggu dengan harapan mendapatkan jumlah responden 100 terhitung mulai tanggal 3 september 2021 sampai dengan 24 september 2021.

**G. Instrumen Penelitian.**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan diguanakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.[55] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap fenomena atau gejala sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Skala ini terdiri atas sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu obek tertentu yang akan diukur. Untuk setiap pertanyaan akan disediakan sejumlah alternatif yang berjenjang atau bertingkat.

[55] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D,*(Bandung : Alfabeta, 2016*)*,92.

Dalam penelitian ini jawaban responden diberi skor berdasarkan Skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

| Alternative jawaban | Keterangan | Bobot nilai |
|---|---|---|
| STS | Sangat tidak setuju | 1 |
| TS | Tidak setuju | 2 |
| N | Netral | 3 |
| S | Setuju | 4 |
| SS | Sangat setuju | 5 |

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket atau kuisioner untuk mendapatkan data-data yang di butuhkan yang di sebarkan untuk nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Nganjuk, adapun Kuisioner yang di sebarkan adalah sebagai berikut :

**H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.**

1. Uji Instrumen

   a. Uji Validitas

Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak diukur artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi validitas adalah seberapa

jauh alat dapat diukur hal atau subjek yang ingin diukur.[56] Untuk mengetahui kevalidan dan keabsahan data dilakukan dengan uji validitas. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Pengujian validitas menggunakan rumus yang dikemukakan oleh pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$rxy = \frac{\sum \mathrm{xy}}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma \mathrm{y}^2)}}$$

Keterangan :

x = X - $\bar{X}$

y = Y - $\bar{Y}$

X = skor rata-rata dari X

Y = skor rata-rata dari Y

Penelitian menetapkan taraf signifikan 5% sebagai pedoman untuk memilih item. Item dengan probabilitas di bawah 0,05 akan dianggap gugur dan tidak digunakan dalam penelitian. Pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan $r^{tabel}$ jika $r^{hitung} \geq r^{tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid. [57]

[56] Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D,... hlm. 121
[57] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 137

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrumen reliabel atau tidak dilakukan dengan uji reliabilitas. Reliabel menunjukkan apakah instrument tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur dengan menggunakan uji reliabilitas. Pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

$$r_{11}\left(\frac{k}{k-_1}\right)\left(1-\frac{\Sigma\sigma b}{\sigma 2_t}\right)$$

Keterangan:

$r11$ = reliabilitas instrument

$k$ = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum\sigma b\ 2$ = jumlah varians butir

$\sigma 2t$ = varians total

Pada penelitian ini menggunakan formula Cronbach Alpha. Untuk menentukan instrument itu reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Jika Cronbach Alpha > 0,6 maka butir soal tersebut reliabel.[58]

2. Uji Asumsi Klasik.

a. Uji normalitas.

Untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak digunakan uji normalitas. Model residual dikatakan berdistribusi normal jika sig > α maka diterima $H0$ yang artinya residual berdistribusi

[58] Ibid., 138

normal.[59] Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistik 22.0

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedasitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran. Salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Cara menganalisisnya:

1) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, jika terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedatisitas.
2) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedatisitas.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya

[59] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 130.

(variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi Berganda.[60]

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + b6X6 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a = Nilai Konstanta

b1, b2, b3, b4, b5, b6 = Koefisien Regresi

X1 = Faktor Kemudahan

X2 = Faktor Kenyamanan

X3 = Faktor keamanan

E = Faktor Kesalahan

Untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain digunakan uji heteroskedastistas. Model regresi yang memenuhi persyaratan ketika terdapat kesamaan varians dari residual satu ke pengamatan lain. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 21.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadiya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi.[61] Untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi

[60] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 131

[61] Albert Kurniawan, Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 158

klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain digunakan uji autokorelasi. Metode uji autokorelasi sering digunakan dengan Durbin - Watson (uji DW).[62] Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program *software* IBM SPSS Statistik 22.0

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji ini yang baik selayaknya tidak terjadi multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas:[63]

1) Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika VIF < 10 maka tingkat multikolonieritas dapat ditoleransi.
4) Nilai *Eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

[62]Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 132

[63]Toni Wijaya, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 119

Untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda digunakan uji multikolinieritas. Jika ada korelasi tinggi diantara variabel bebas terhadap terikatnya menjadi terganggu. Alat yang digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika VIF < 10 maka diterima *H*0 yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.[64] Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistik 22.0

e. Uji Linieritas

Untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak digunakan uji linieritas. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaliknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistik 22.0

PONOROGO

[64] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 133

3. Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana karena menguji salah satu independent variabel dengan dependen variabel dengan formulasi umum:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Dimana:

Y =dependent variabel

a =konstanta

b1 =koefisien regresi X1

e =residual/error

Fungsi persamaan regresi selain untuk memprediksi kepuasan variabel terikat juga dapat digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat.

4. Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen, membangun persamaan serta membuat ramalan, atau untuk memprediksi nilai output atau dependen (Y) berdasarkan input atau independen (X).[65] Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS.

[65] Ibid,134.

5. Uji Hipotesis.

a. Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya.[66] Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut:

1) Hipotesis

H1 : Variabel faktor kemudahan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H0 : Variabel faktor kemudahan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 (α = 5%).

3) Menentukan $t^{tabel}$ Tabel distribusi t dicari pada a = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1

4) Kriteria pengujian

H0 diterima jika – $t^{hitung} \leq t^{hitung} \leq t^{tabel}$

H0 ditolak jika - $t^{hitung} \leq t^{tabel}$ atau $t^{hitung} > t^{tabel}$

5) Membandingkan $t^{hitung}$ dengan $t^{tabel}$

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam menerangkan variabel dependen terkait. Apabila nilai probabilitas signifikansinya

[66] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 133

lebih kecil dari 0.05 maka suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen Jika nilai $t^{hitung}$ > dari $t^{tabel}$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.Jika nilai $t^{hitung} < t^{tabel}$ dari maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.[67] Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

Ho : Terdapat minimal 1 faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Ha : Tidak ada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Tingkat signifikan:

1) Jika nilai sig. > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak
2) Jika nilai sig. < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima
3) Tingkat signifikasi yang digunakan adalah 0,05 (a = 5%)
4) Menentukan $F^{hitung}$ berdasarkan output program SPSS 16 atau rumus
5) Menentukan $F^{tabel}$ Menentukan $F^{tabel}$ berdasarkan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 (nk-1) pada tabel output kemudian mencari tabel F, atau dapat dicari pada program MS.Excel dengan cara pada cell

[67] Ibid 133.

kosong dengan mengetik = finv (tingkat signifikasi, df1, df2) lalu tekan enter.

Kriteria pengujian :

1) H0 diterima jika $F^{hitung} \leq F^{tabel}$
2) H0 ditolak jika $F^{hitung} \geq F^{tabel}$
3) Membandingkan $F^{hitung}$ dengan $F^{tabel}$ Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Signifikasi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai sig, jika nilai sig dibawah 0.05 maka varaibel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian simutan pada skripsi ini yaitu jika $F^{hitung} < F^{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F^{hitung} > F^{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variable dependen.[68]

[68] Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, 129

# BAB IV

# PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

## A. Gambaran Umum.

### 1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal, 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT. Bank Muamalat Indonesia selanjutnya disebut "Bank Muamalat Indonesia" atau "BMI" berdiri dengan nama PT. Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A. [69]

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank

[69] Bank Muamalat Indonesia 11,Oktober,2021

Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).[70]

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.[71]

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

[70] Bank Muamalat Indonesia,11,Oktober,2021.
[71] Ibid.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil Kas Keliling.[72]

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini dalam memberikan Pelayanan yang terbaik, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). BMI tidak pernah

[72] Bank Muamalat Indonesia 11, oktober,2021

berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.[73]

**2. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia.**

1) VISI

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan *professional* serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.[74]

**3. Letak Geografis Bank Muamalat KCP Nganjuk.**

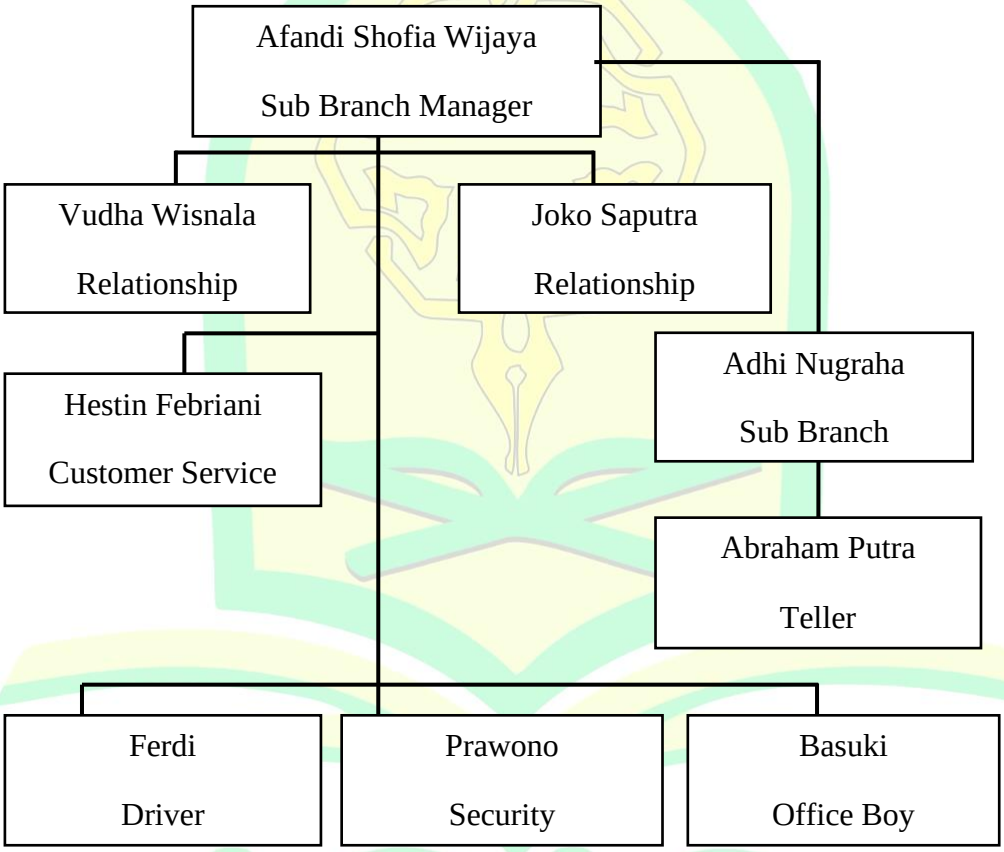
Bank Muamalat di daerah Kabupaten Nganjuk, provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Kediri. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikian rumah atau KPR bank Muamalat, hingga mobile online banking. Alamat Bank Muamalat KCP Nganjuk tepatnya ada di Jalan Gatot Subroto No.52, Kauman, Kec.

[73] https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat
[74] https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi

Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64411, Indonesia Nomor telp : (0358) 331900.

**4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk.**

Adapun sruktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Nganjuk adalah sebagai berikut:




**Gambar 4.1 : Gambar Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk**[75]

Keterangan struktur organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk:

a. Tugas *Sub Branch Manager*

Penanggung jawab seluruh devisi di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

b. Tugas *Relationship Manager*

[75] Bank Muamalat Indonesia 10,Oktober,2021

adalah bagian dari tim penjualan yang bertugas untuk membangun dan memelihara hubungan bersama klien dan pelanggan perusahaan. Beberapa orang di posisi ini hanya bekerja dengan klien. Mereka ditugaskan untuk memecahkan tantangan dari segi bisnis atau teknis yang sedang dihadapi klien-klien tertentu. Tak hanya itu, *relationship manager* yang bekerja dengan klien juga bertugas untuk meningkatkan *sales opportunity* dan menarik pelanggan baru. [76]

c. Tugas *Sub Branch Operational*

Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengelola, mengkoordinasi, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional *Customer service* dan juga *teller* memastikan tercapainya target kinerja kantor dan seluruh aktivitas kantor cabang telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan.

*d. Customer Service*

menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini juga ditujukan untuk menarik minat calon pembeli.

*e. Teller.*

1) Melayani transaksi nasabah
2) Melakukan pemeriksaan kas

[76] https://search.yahoo.com/search;_ylt=AwrTLbc6fZthgVcAK9BXNyoA;_ylc=X1MDMjc2NjY3OQRfcgMyBGZyA21jYWZlZQRmcjIDc2ItdG9wBGdwcmlkA1hXRTdxYk5tU0QuaDZvejBMZHhNbkEEbl9yc2x0AzAEbl9zdWdnAzQEb3JpZ2luA3NlYXJjaC55YWhvby5jb20EcG9zAzAEcHFzdHIDBHBxc3RybAMwBHFzdHJsAzI0BHF1ZXJ5A3R1Z2FzJTIwU3ViJTIwYnJhbmNoJTIwbWFuYWdlcgR0X3N0bXADMTYzNzU4MTgzNw--?p=tugas+Sub+branch+manager&fr2=sb-top&fr=mcafee&type=E210US91215G0

3) Memproses transaksi nasabah yang lain

4) Cek data nasabah

5) Identifikasi kesalahan transaksi

6) Melakukan tugas administrasi bank

7) Memberikan pelayanan ramah tamah kepada nasabah[77]

*f. Driver*

Bertugas mengantar dan juga mengatur perjalanan seluruh karyawan bank yang akan bertugas diluar kantor bank atau mengantar kunjungan nasabah.

*g. Security*

Mengatur, menjaga dan juga mengawasi keamanan bank agar tetap aman dari hal-hal tindakan criminal dan lain sebagainya agar tetap aman dan nyaman.

*h. Office boy*

bertugas menjaga kebersihan dan juga kenyamanan tempat karyawan bekerja dan juga menjaga kebersihan ruang kantor dan sekitar kantor.

**5. Hasil Pengujian Instrumen.**

Uji ini dilakukan pada data awal atau data uji coba yang dikumpulkan terlebih dahulu dengan menyebarkan kuisioner yang diberikan kepada 100 orang responden. Responden uji coba ini dilakukan pada nasabah Simpanan Bank Muamalat KCP Nganjuk. Pengujian validitas dan reliabilitas pada analisis ini dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS 22.0.

[77] Bank Muamalat Indonesia 10,Oktober,2021

a. Uji Validitas.

Data yang digunakan dalam uji coba sebanyak 100 responden, dengan menggunakan tingkat level signifikan 5% maka $r^{tabel}$ yang digunakan adalah 0,195. Dapat dikatakan valid jika $r^{hitung}$ > $r^{tabel}$. Selain itu dapat dilihat dari nilai α yaitu 0,05. Jika sig < α dapat dikatakan valid. Dalam penelitian ini hasil pengujian validitas untuk variabel kemudahan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), dan kepuasan (Y) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1) [78]

| **Nomor** | **Pernyataan** | $r^{hitung}$ | $r^{tabel}$. | **Keputusan** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | KMD1 | 0.659 | 0.195 | Valid |
| 2 | KMD2 | 0.530 | 0.195 | Valid |
| 3 | KMD3 | 0.609 | 0.195 | Valid |
| 4 | KMD4 | 0.513 | 0.195 | Valid |
| 5 | KMD5 | 0.520 | 0.195 | Valid |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa nilai $r^{hitung}$ yang diperoleh masing-masing item pernyataan > $r^{tabel}$.= 0,195 sehingga item pernyataan untuk variabel kemudahan (X1) sudah valid. Maka item pernyataan ini bisa digunakan untuk analisis data dan digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

[78] Sumber data di olah menggunakan software IBM SPSS 22.0. 7 oktober 2021

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan (X2) [79]

| Nomor | Pernyataan | $r^{hitung}$ | $r^{tabel}$. | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | KNY1 | 0.601 | 0.195 | Valid |
| 2 | KNY2 | 0.516 | 0.195 | Valid |
| 3 | KNY3 | 0.618 | 0.195 | Valid |
| 4 | KNY4 | 0.547 | 0.195 | Valid |
| 5 | KNY5 | 0.528 | 0.195 | Valid |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa nilai $r^{hitung}$ yang diperoleh masing-masing item pernyataan > $r^{tabel}$ = 0,195. Sehingga masing-masing item pernyataan dari variable Kenyamanan (X2) dinyatakan valid $r^{hitung}$ > $r^{tabel}$ sehingga untuk item pernyataan ini bisa dianalisis lebih lanjut dan digunakan untuk melakukan penelitian

[79] Sumber data di olah menggunakan software IBM SPSS 21.0. 7 oktober 2021

**Tabel 4. 3 hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Data (X3)** [80]

| Nomor | Pernyataan | $r^{hitung}$ | $r^{tabel}$. | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | KAM1 | 0.614 | 0.195 | Valid |
| 2 | KAM2 | 0.611 | 0.195 | Valid |
| 3 | KAM3 | 0.655 | 0.195 | Valid |
| 4 | KAM4 | 0.656 | 0.195 | Valid |
| 5 | KAM5 | 0.576 | 0.195 | Valid |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa nilai $r^{hitung}$ yang diperoleh masing-masing item pernyataan > $r^{tabel}$ = 0,195 sehingga item pernyataan untuk variabel keamanan (X2) sudah valid seingga bisa digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)** [81]

| Nomor | Pernyataan | $r^{hitung}$ | $r^{tabel}$. | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Y1 | 0.640 | 0.195 | Valid |
| 2 | Y2 | 0.512 | 0.195 | Valid |
| 3 | Y3 | 0.654 | 0.195 | Valid |

[80] Sumber data di olah menggunakan software IBM SPSS 21.0. 7 oktober 2021
[81] Sumber data di olah menggunakan software IBM SPSS 21.0. 7 oktober 2021

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Y4 | 0.649 | 0.195 | Valid |
| 5 | Y5 | 0.613 | 0.195 | Valid |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa nilai $r^{hitung}$ yang diperoleh masing-masing item pernyataan > $r^{tabel}$ = 0,195 sehingga item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sudah valid. Sehingga bisa digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 sampai dengan Tabel 4.4 diketahui bahwa item pernyataan pada masing-masing variabel valid. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, maka terlebih dahulu harus diuji reliabilitas dari masing-masing variabel tersebut. Variabel bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan pada saat pengujian lebih dari 0,6.[82] Hasil pengujian reliabilitas untuk variable X1 (kemudahan), X2 (kenyamanan), X3 (keamanan), dan Y (kepuasan) akan ditunjukkan pada Tabel 4.5 sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Batas | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | X1(Kemudahan) | 0.701 | 0.6 | Reliabel |
| 2 | X2 (Kenyamanan) | 0.718 | 0.6 | Reliabel |

[82] V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi,… hlm 108

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | X3 (Keamanan) | 0.727 | 0.6 | Reliabel |
| 4 | Y (Kepuasan Nasabah) | 0.764 | 0.6 | Reliabel |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kemudahan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3) dan kepuasan (Y). Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,6 sehingga item pernyataan untuk semua variabel sudah reliabel. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua variabel item pernyataan telah valid dan reliabel sehingga instrumen yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data penelitian.

**6. Hasil Pengujian Deskripsi**

a. Data Sampel Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner dibagikan dengan cara menemui responden langsung yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Penyebaran dan Pengambilan Kuisioner**

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Kuisioner yang disebar | 100 | 100% |
| Kuisioner yang Kembali | 100 | 100% |

| | | |
|---|---|---|
| Kuisioner yang digunakan | 100 | 100% |
| Kuisioner yang tidak digunakan | 0 | 0% |

*Sumber : Google form 7 oktober 2021*

Dari data diatas diketahui bahwa penyebaran kuesioner pada penelitian ini adalah sebanyak 100 dan kuesioner yang kembali sebanyak 100 (100%). Kemudian kuesioner yang bisa digunakan sebanyak 100 (100%). Semua kuesioner digunakan sehingga prosentase kuesioner yang tidak digunakan adalah 0%. Karakteristik Profil Responden Objek dalam penelitian ini adalah nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Responden-responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

**Tabel 4. 7 Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Laki-Laki | 58 | 58% |
| Perempuan | 42 | 42% |
| Total | 100 | 100% |

*Sumber : Google form 7 oktober 2021*

Berdasarkan dari data yang diperoleh, jumlah responden dengan total 100 responden, dimana responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 58 (58%) sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42

(42%). Dari seluruh repsonden semuanya adalah nasabah simpanan pada bank Muamalat KCP Nganjuk dan memakai aplikasi *mobile banking*

**7. Hasil Pengujian Hipotesis.**

a. Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas.

Jika nilai sig (*p-value*) > 0,05 maka H0 diterima yang artinya residual berdistribusi normal. Hasil Pengujian *Normalitas* residual dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Residual**

| | **Kolmogorov Smirnov** | | |
|---|---|---|---|
| **Unstandardized Residual** | **Statistik** | **N** | **Signifikansi Sig** |
| | 0.49 | 100 | 0.200 |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan hasil uji *normalitas* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 sehingga lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal maka H0 diterima. Karena sig > 0,05 maka dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikan (p-value) semua variabel independen > 0,05 maka H0 diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas). Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.9

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| **Variabel** | ***T*** | ***Sig*** | **Keterangan** |
|---|---|---|---|
| X1 (Kemudahan) | -.390 | 0.697 | Tidak ada pengaruh |
| X2 (Kenyamanan) | -1.067 | 0.289 | Tidak ada pengaruh |
| X3 (Keamanan) | 1.942 | 0.055 | Tidak ada pengaruh |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Hasil Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi untuk semua variable bebas lebih besar dari 0.05 (alpha 5%), yang berarti tidak ada pengaruh variabel dependen (harga mutlak residual) terhadap X1 (kemudahan), X2 (Kenyamanan) dan X3 (keamanan). Karena semua variabel tidak ada pengaruh terhadap harga mutlak residual maka H0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

3. Hasil Uji Autokorelasi.

Untuk mengdianogsis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap uji Durbin Watson (uji DW).Dengan ketentuan seperti ditunjukkan pada Tabel 4.10

**Tabel 4. 10 Deteksi Autokorelasi Kriteria Durbin Watson**

| **Hipotesis 0** | **Keputusan** | **Jika** |
|---|---|---|
| Tidak ada autokorelasi positif | Tolak | $0 < d < dL$ |
| Tidak ada autokorelasi positif | No decision | $dL \leq d \leq dU$ |
| Tidak ada korelasi negative | Tolak | $4 – dL < d < 4$ |
| Tidak ada kolerasi negative | No decision | $4 – dU < d < 4 – dL$ |
| Tidak ada autokorelasi positif atau negative | Terima | $dU<d<4-dU$ |

*Sumber : Ghozali, 2006*

Nilai dU dan dl diperoleh dengan melihat Tabel Durbin Watson. Dalam Penelitian ini, banyak Variabel independen yang digunakan adalah 3 dengan banyaknya data adalah 100 sehingga k=3 dan n=100. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 diperoleh nilai du=1,736

dan dl=1,613. Hasil perhitungan nilai Durbin Watson yang dihasilkan dari model regresi ditunjukkan pada Tabel 4.10

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi**

| Nilai Durbin Watson (d) | Tabel durbin Watson | | Keterangan |
|---|---|---|---|
| | dU | 4-dU | Tidak ada autokorelasi positif atau negative/terima |
| 2,003 | 1,736 | 2,264 | |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Tabel 4.10 menunjukkan nilai Durbin-Watson yang diperoleh dari hasil regresi adalah sebesar 2,003 terletak di atas nilai dU (1,736) dan nilai 4-dU (2,264) sehingga H0 diterima. Artinya terdapat autokorelasi positif atau negative pada model regresi.

4. Hasil Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas digunakan Variance Inflation Faktor (VIF). Apabila untuk semua variabel independen nilai VIF < 10, maka H0 diterima yang artinya persamaan regresi linier berganda tidak terjadi kasus multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 4.12

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas**

| Variabel bebas | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X1 (Kemudahan) | 0.482 | 2.075 | Non Multikolinieritas |
| X2 (Kenyamanan) | 0.546 | 1.833 | Non Multikolinieritas |
| X3 (Keamanan) | 0.546 | 1.832 | Non Multikolinieritas |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa nilai VIF pada semua variabel independen kurang dari 10, sehingga H0 diterima. Artinya model regresi berganda bebas dari multikolinieritas, dengan demikian asumsi non multikolinieritas telah terpenuhi

5. Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat berbentuk linier atau tidak. Uji linieritas digunakan uji statistik dengan analisis data dilakukan dengan bantuan program komputer IBM SPSS Statistik 22 Salah satu syarat dilakukan uji linieritas ini adalah agar dapat dilakukan analisis, jika misal ditemukan data hasil uji linieritas tidak linier, maka analisis tidak dilanjutkan. Berikut hasil uji linieritas:

PONOROGO

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas**

| Variabel Bebas | *Sig* Deviation from Linearity | Linieritas | keterangan |
|---|---|---|---|
| Kemudahan | 0,061 | 0.000 | Linier |
| Kenyamanan | 0,523 | 0.000 | Linier |
| Keamanan | 0,516 | 0.000 | Linier |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari tabel 4.13, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. pada variabel kemudahan akses (X1) adalah 0,061 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kemudahan (X1) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan pada variabel kenyamanan (X2) adalah 0,523 lebih besar dari 0,05. Maka juga dapat disimpulkan ada hubungan linear secara signifikan antara variabel keamanan (X2) ) dan variabel keamanan (X3) adalah 0,516 lebih besar dari 0,05 maka terjadi hubungan linier secara signifikan antara variabel keamanan dan variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Hasil Uji Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh antara kemudahan, kenyamanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.

PONOROGO

Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Pengaruh X1 Terhadap Y**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.908 | 1.942 | | 4.072 | .000 |
| | Kemudahan | .620 | .086 | .587 | 7.174 | .000 |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7{,}908 + 0{,}620\ X_1 + e$$

Maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Konstanta ($b_0$)

   Nilai konstanta ($b_0$) positif sebesar 7,908 menunjukkan bahwa variabel independent kemudahan (X1) jika dianggap konstan (0) maka tingkat kepuasan nasabah adalah sebesar 7,908

2) Konstanta ($b_1$)

   Besarnya nilai koefisiensi regresi (b1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan (X1) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar

0,620 artinya jika keamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,620 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

c) Pengaruh kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh X2 Terhadap Y**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.717 | 1.917 | | 4.024 | .000 |
| | kenyamanan | .630 | .085 | .597 | 7.366 | .000 |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Dari tabel diatas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7{,}717 + 0{,}630\ X_1 + e$$

Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta (b0)

Nilai konstanta (b0) positif sebesar 7,717 menunjukkan bahwa variabel independen kenyamanan (X2) jika dianggap konstan atau tetap (0), maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 7,717

2) Konstanta (b1)

untuk variabel kenyamanan (X2) Besarnya nilai koefisiensi regresi (b1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kenyamanan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kenyamanan yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,630 artinya jika kenyamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,630 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

d) Pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Pengaruh X3 Terhadap Y**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.610 | 1.333 | | 6.459 | .000 |
| | Keamanan | .617 | .062 | .709 | 9.941 | .000 |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Dari tabel diatas maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 8{,}610 + 0{,}617\ X_1 + e$$

1) Konstanta (b0)

   Nilai konstanta (b0) positif sebesar 8,610 menunjukkan bahwa variabel independen keamanan (X3) jika dianggap konstan atau tetap (0), maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 8,610

2) Konstanta (b1)

untuk variabel keamanan (X3) Besarnya nilai koefisiensi regresi (b1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan (X3) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika keamanan yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,617 artinya jika kenyamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,617 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

c. Uji Regresi Berganda.

1. Model regresi

Hasil dari uji regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.170 | 1.769 | | 2.357 | .020 |
| | Kemudahan | .125 | .103 | .119 | 1.219 | .226 |
| | Kenyamanan | .249 | .096 | .236 | 2.580 | .011 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Keamanan | .433 | .079 | .498 | 5.449 | .000 |

*Sumber : Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 4{,}170 + 0{,}125\ X_1 + 0{,}249\ X_2 + 0{,}433\ X_3 + e$$

Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta (a)

   Nilai konstanta (a) sebesar 4,170 menunjukkan bahwa dipengaruhi variabel X1 (kemudahan) , variabel X2 (kenyamanan ) dan variabel X3 (keamanan) kepuasan nasabah sebesar 4,170

2) Konstanta ($b_1$)

   untuk variabel Kemudahan (X1) Besarnya nilai koefisiensi regresi (b1) sebesar 0,125 Nilai (b1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan (X1) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,125 artinya jika kemudahan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,125 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (keamanan) tetap.

3) Konstanta ($b_2$) untuk variabel kenyamanan (X2)

   Besarnya nilai koefisiensi regresi (b2) sebesar 0,249. Nilai (b2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara

variabel kenyamanan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kenyamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,249 artinya jika kenyamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,249 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (kemudahan) tetap.

d. Uji Hipotesis

1. Uji T Parsial

Jika nilai $t^{hitung}$ > dari $t^{tabel}$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai $t^{hitung}$ < $t^{tabel}$ dari maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil Uji T ditunjukkan pada table 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Hasil Uji T**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.170 | 1.769 | | 2.357 | .020 |
| | Kemudahan | .125 | .103 | .119 | 1.219 | .226 |
| | Kenyamanan | .249 | .096 | .236 | 2.580 | .011 |
| | Keamanan | .433 | .079 | .498 | 5.449 | .000 |

*Sumber: Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui:

a. Pengaruh X1 (kemudahan) terhadap Y (kepuasan nasabah)

Dalam pengujian kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t^{hitung}$ 1,219 < $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar 0,226 > probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H1 atau hipotesis pertama ditolak, artinya tidak ada pengaruh kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

b. Pengaruh X2 (kenyamanan) terhadap Y (kepuasan nasabah)

Dalam pengujian kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t^{hitung}$ 2,580 > $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar 0,011 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

c. Pengaruh X3 (keamanan) terhadap Y (kepuasan nasabah)

Dalam pengujian keamanan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t^{hitung}$ 5,449 > $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Uji F

jika $F^{hitung}$ < $F^{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F^{hitung}$ > $F^{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen hasil uji f akan di tunjukkan pada table 4.19

**Tabel 4. 19 Hasil Uji F**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 182.372 | 3 | 60.791 | 41.206 | .000[b] |
| | Residual | 141.628 | 96 | 1.475 | | |
| | Total | 324.000 | 99 | | | |

*Sumber: Software IBM SPSS 22.0 7 Oktober 2021*

Berdasarkan tabel output SPSS "ANOVA" dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, sedangkan $F^{hitung}$ dalam tabel diatas sebesar 41,206. Sementara nilai $F^{tabel}$ dicari pada distribusi nilai $F^{tabel}$ statistik pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus$F^{tabel}$ = (k; n-k) = (2; 100-2) = 3,09. Karena nilai $F^{hitung}$ 41,206 > $F^{tabel}$ 3,09 atau sig = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima, atau dengan kata lain kemudahan (X1), kenyamanan (X2) dan keamanan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh pada kepuasan nasabah (Y) atau berarti pengaruhnya signifikan

**B. Pembahasan Hasil Penelitian.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan, kenyamanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Nganjuk Berikut penjelasan atas jawaban dari hipotesis:

1. Pengaruh kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

   Kepuasan nasabah di pengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori yang mengatakan terkait dengan kepuasan, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.[83] Sedangkan hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan *software spss.22.0 for windows* menunjukkan pada tabel 4.14 dalam pengujian X1 (kemudahan) terhadap Y (kepuasan nasabah) menunjukkan hasil thitung sebesar 1,219 dengan nilai signifikansi sebesar 0,226 dengan nilai ttabel sebesar 1,984 artinya $t^{hitung} < t$ yaitu 1,219 < 1,984 maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

   Kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. kemudahan (*perceived easy of use*)

[83] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007),hlm.173

merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.[84]

Hipotesis dalam penelitian X1 terhadap Y adalah tidak terdapat pengaruh variable kemudahan terhadap kepuasan nasabah, kemungkinan ada beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk yang merasa kurang mudah atau meragukan kemudahan aplikasi mobile bangking dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* MDIN (*Muamalat digital internet network)*.

Dimana item 1 berisi kemudahan akses membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan *mobile banking* MDIN, dalam hal ini nasabah banyak yang mengalami kesulitan dalam mengakses *mobile banking* karena terhambat oleh jaringan pada daerah masing-masing.

Item 2 *mobile banking* mudah dioperasikan, dalam hal ini ada beberapa orang yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* karena tidak terbiasa dengan sistem digital.

Item 3 bahasa mudah di mnegerti, dalam hal ini nasabah banyak yang belum mengerti apa itu *mobile banking* dan juga singkatan MDIN mungkin masih banyak yang merasa asing dengan bahasa-bahasa istilah perbankan.

Item 4 *mobile banking* mudah di akses dimana saja kapan saja, dalam hal ini banyak nasabah yang mengalami kendala susah jaringan yang

---

[84] *Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemuda*han penggunaan (Yogyakarta: Erlangga, 2014)

kemungkinan daerahnya pelosok sehingga tidak memungkinkan untuk bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking* karena susah diakses.

Item 5 pelayanan *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, dalam hal ini tidak sedikit nasabah yang merasa menggunakan aplikasi *mobile banking* sama saja dengan transaksi melalui bank langsung terkadang *mobile banking* terjadi kesalahan dan tidak bisa diakses sementara waktu.

Sehingga dalam penelitian ini teori Kepuasan nasabah di pengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori yang mengatakan terkait dengan kepuasan, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.[85] Teori tersebut tidak relevan jika digunakan dalam penelitian ini karena hasil dari analisis data faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Kenyamanan dan perasaan nyaman diartikan sebagai nilai komprehensif terhadap sesuatu. Dalam aplikasi *Mobile banking* kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Jika dibandingkan dengan transaksi *interpersonal, mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. [86]

[85] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007),hlm.173
[86] Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: Erlangga, 2007),hlm.173

Apabila faktor Kenyamanan nasabah semakin tinggi maka kepuasan juga akan naik, begitu pula sebaliknya apabila Kenyamanan menurun maka kepuasan juga akan menurun.[87]

Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses *mobile banking* kapanpun dan di manapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi. Dapat disimpulkan bahwa kenyamanan menggunakan aplikasi *mobile banking* termasuk salah satu indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil dari pengujian pengaruh kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai $t^{hitung}$ sebesar 2,580 > $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,011 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H2 atau hipotesis kedua diterima sehingga variabel kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini tidak sedikit nasabah yang masih merasa kurang nyaman dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* yang disebabkan oleh aplikasi *mobile banking* MDIN (*Muamalat Digital Internet Network)* sering mengalami *trouble* dan membuat nasabah menjadi kurang nyaman menggunakan *mobile banking* dan memilih untuk datang langsung ke bank.

Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak bank Muamalat KCP Nganjuk untuk lebih meningkatkan kinerja aplikasi *mobile banking* dan perlu

[87]Ibid,174

adanya penyempurnaan fitur-fitur aplikasi *mobile banking* untuk menjaga kualitas kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. Karena faktor kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Keamanan informasi adalah bagaimana dapat mencegah suatu penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki suatu arti fisik. Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko-risiko yang terjadi.[88] Teori tersebut sudah relevan digunakan dalam penelitian ini karena

dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking.*[89]

Dalam hasil pengujian pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan hasil nilai thitung sebesar 5,449> $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar 0,000<probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh secara signifikan variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah.

[88] Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tidak sedikit nasabah masih merisaukan mengenai banyaknya informasi pribadi yang harus diberikan kepada pihak bank seiring dengan banyaknya pengguna *mobile banking*, serta maraknya isu permasalahan keamanan yang sering diterima oleh nasabah. Nasabah perlu merasa lebih percaya dan aman pada layanan *mobile banking* jika data pribadi tidak akan bocor ke pihak ketiga maupun tidak akan ada penipuan dalam transaksi melalui *mobile banking*. Setidaknya dengan adanya perlindungan UU ITE dapat memberikan perasaan aman jika terdapat suatu kecurangan dalam bertransaksi, sehingga nasabah tidak akan takut lagi melakukan transaksi secara online.

Adanya fenomena tersebut membuat bank Muamalat KCP Nganjuk dituntut untuk dapat memberikan keamanan nasabah yang lebih dalam bertransaksi sehingga membuat kepuasan nasabah meningkat. Dengan menjamin keamanan nasabah dan selalu menjaga keamanan data diri, transaksi, tabungan. Maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* akan meningkat, sehingga bank Muamalat KCP Nganjuk dapat memenangkan persaingan dengan *bank syariah* lain dan memungkinan konsumen untuk loyal semakin meningkat.

Ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* pada saat mengalami kendala kegagalan transfer sampai tiga kali dan saldo juga berkurang tiga kali. Meningkatkan keamanan *mobile banking* ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat, dengan meningkatannya modus-modus kejahatan di dunia maya, seiring perkembangan dalam dunia perbankan,

terutama dari sisi transaksi perbankan secara *elektronik*, maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi *elektronik* sehingga nasabah merasa aman.

Bagi pihak bank disarankan untuk terus meningkatkan atau memperbaiki aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah mudah, nyaman dan terjaga keamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pihak bank dapat melakukan sosialisasi mengenai kemudahan, kenyamanan dan keamanan transaksi menggunakan *mobile banking* kepada nasabahnya melalui iklan di media social maupun media lainnya, sehingga nasabah mengetahui banyaknya manfaat dari penggunaan *mobile banking* dan untuk meningkatkan pengguna *mobile banking*

PONOROGO

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang ditunjukkan oleh data diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kemudahan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan hasil pengujian faktor kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t^{hitung}$ sebesar 1,219 dengan nilai signifikansi sebesar 0,226 dengan nilai $t^{tabel}$ sebesar 1,984 artinya $t^{hitung} < t^{tabel}$ yaitu 1,219<1,984 maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Faktor kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan hasil pengujian faktor kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai $t^{hitung}$ sebesar sebesar 2,580> $t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,011 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H2 atau hipotesis kedua diterima sehingga faktor kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, kenyamanan menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan hasil pengujian faktor keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai thitung sebesar 5,449 >

$t^{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima. Sehingga faktor kenamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini faktor keamanan menjadi salah satu faktor yang mendapat perhatian lebih dari nasabah yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga faktor keamanan point penting bagi pihak bank Muamalat KCP Nganjuk untuk tetap menjaga keamanan data nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*

## B. Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dengan data-data yang telah dipaparkan diatas maka dapat diambil kesimpulan yang mengharuskan penulis memberikan saran khususnya untuk bank Muamalat KCP nganjuk dimana kepuasan nasabah adalah point penting bagi bank. Maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bank Muamalat KCP Nganjuk harus konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya *mobile banking* harus dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna *mobile banking* dalam bertransaksi dan memperhatikan aplikasi *mobile banking* apabila terjadi suatu hal yang tidak diingikan bank harus dengan cepat menangani kekurangan aplikasi, maka diperlukan penyempurnaan fitur *mobile banking* untuk mendukung proses transaksi lebih mudah lagi.
2. Bank Muamalat KCP Nganjuk harus lebih memperhatikan kenyamanan nasabah saat menggunakan aplikasi *mobile banking* karena kenyamanan

adalah salah satu faktor utama yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah terhadap kinerja *mobile banking* sehingga apabila nasabah merasa nyaman melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* maka kepuasan nasabah meningkat dan akan membuat nasabah lainya tertarik menggunakan aplikasi *mobile banking* memberikan fitur-fitur yang membuat nasabah menjadi lebih nyaman.

3. Bank Muamalat KCP Nganjuk harus meningkatkan keamanan mobile banking ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat dengan meningkatannya modus-modus kejahatan di dunia maya, seiring perkembangan dalam dunia perbankan terutama dari sisi transaksi perbankan secara elektronik, maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi elektronik sehingga nasabah merasa aman.

PONOROGO

# DAFTAR PUSTAKA

## Buku


Amstrong dan Kotler. *Marketing An Introduction Prentice Hall Twelfth Edition*. England : Pearson Education, 2015.

Donni Junni Priansa. Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta, 2017

Jogiyanto. Sistem Infromasi Keperilakuan. Yogyakarta : Andi, 2007

Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2007

---------*Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2009;

Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. United Kingdom: Pcarson Education, 2016.

Riyanto, Slamet dan Hatmawan, Aglis Andhita. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.* Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Tjiptono Fandy. Service Management. Yogyakarta:ANDI, 2017.

---------  Total Quality Manajemen. Yogyakarta: ANDI, 2003.

Wiji Nurastuti. Teknologi Perbankan. Jakarta: Graha Ilmu, 2011.

*Zaki Baridwan dan Sartika Sari Ayu Tjini. kemuda*han penggunaan. Yogyakarta : Erlangga, *2014.*


## Jurnal

Agus Widarjono. Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan EViews. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017

Amad dan Pambudi. Pengaruh Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet bangking (studi pada program layanan internet bangking BRI. *journal of management studies* Vol 8, No 1,1-11, 2014.

Davis, F.D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MS Quarterly.* Vol. 13 Iss. 3, 1989.

Efa Herdayanti, Jati Handayani, Totok Ismawanto. Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan, 2019.

Hoskin, Jim, Word Of Mouth Research : Principals And Applications, *The Journal Of Advertising Research*. ARF.

Wadi Nasri. Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia. (*International Journal of Business and Management)*, 2011

Panggih Rizki Dwi Istiarni dan Paulus Basuki Hadiprajitno. Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. Semarang: Diponegoro *Journal Of Accounting*, 2014.

Roosaleh Laksono T.Y. Analisis Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasional dan Inflasi Terhadap Nilai Tukar Nominal : Pendekatan Dengan Cointegration dan Error Correction Model (ECM)", *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol.04, No.01, 2016.

**Skripsi**

Chusna Luluk, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah kcp Ngawi, 2020

Fauzi Bogie Nugroho, Zainul Arifin, MS Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah/ Mikro Pt. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan.

Irfan Nurahmadi Harish. Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.

Satrio Wijoyo. Analisis Faktor Makro Ekonomi Dan Kondisi Spesifik Bank Syariah Terhadap Non-Performing Financing (Studi Pada Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah Yang Ada Di Indonesia Periode 2010: 1-2015:12), 2016.

**Web**

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.muamalatdin&hl=en&gl=US

https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi

Bank Muamalat Indonesia

https://forms.gle/nTYcKa8H76Xz27hH9

https://search.yahoo.com/search;_ylt=AwrTLbc6fZthgVcAK9BXNyoA;_ylc=X1MDMjc2NjY3OQRfcgMyBGZyA21jYWZlZQRmcjIDc2ItdG9wBGdwcmlkA1hXRTdxYk5tU0QuaDZvejBMZHhNbkEEbl9yc2x0AzAEbl9zdWdnAzQEb3JpZ2luA3NlYXJjaC55YWhvby5jb20EcG9zAzAEcHFzdHIDBHBxc3RybAMwBHFzdHJsAzI0BHF1ZXJ5A3R1Z2FzJTIwU3ViJTIwYnJhbmNoJ

TIwbWFuYWdlcgR0X3N0bXADMTYzNzU4MTgzNw?p=tugas+Sub+branch+manager&fr2=sb-top&fr=mcafee&type=E210US91215G0

PONOROGO