

**PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN APLIKASI  
MUAMALAT DIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
MUAMALAT KCP MADIUN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Shella Aprilia Windi**

**NIM 402190090**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Shella Aprilia Windi

Nim : 402190090

Jurusan : Perbankan Syariah

Meyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN APLIKASI MUAMALAT  
DIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP  
MADIUN

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 21 Agustus 2023

Pembuat pernyataan,



Shella Aprilia Windi

NIM 402190090

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Surat yang bertanggung jawab dibawah ini:

Nama : Shella Aprilia Windi  
NIM : 402190090  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi 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](http://ethesis.iainponorogo.ac.id) adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut,

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 21 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan



Shella Aprilia Windi

NIM 402190090



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 bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Shella Aprilia Windi	402190090	Perbankan Syariah	Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun

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

Ponorogo, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhtadin Amri, M.S.Ak  
NIP:198907102018011001

Menyetujui,

Ruliq Suryaningsih, M.Pd.  
NIDN 2020068801



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 Keamanan dan Kemudahan Aplikasi Muamalt DIN  
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun

Nama : Shella Aprilia Windi  
NIM : 402190090  
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.

**Dewan Penguji:**

Ketua Sidang

Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I :   
NIP 197801122006041002 (.....)

Penguji I

Dwi Setya Nugrahini, M.Pd. :   
NIDN 2030048902 (.....)

Penguji II

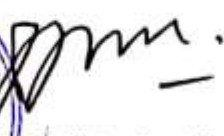
Ruliq Suryaningsih, M.Pd. :   
NIDN 2020068801 (.....)

Ponorogo, 13 September 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo  
NIP. 197207142000031005

## Abstrak

Windi, Shella Aprilia. Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ruliq Suryaningsih, M.Pd.

**Kata kunci:** Keamanan, kemudahan, *mobile banking*, kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan perilaku atau hasil yang diamati dibandingkan dengan harapannya. Industri perbankan menyediakan fasilitas *mobile banking* guna mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Handi Irawan diantaranya yaitu keamanan dan kemudahan. Apabila faktor keamanan dan kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila keamanan dan kemudahan rendah maka kepuasan juga semakin melemah. Namun teori tersebut bertentangan dengan kenyataan yang ada, di mana hasil wawancara dengan nasabah mengatakan bahwa keamanan *mobile banking* tergolong tinggi namun nasabah merasa tidak puas karena maraknya kasus pembobolan *mobile banking*. Sedangkan dalam penggunaannya, masih tergolong rumit tetapi nasabah merasa puas dan tetap menggunakan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan aplikasi Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat KCP Madiun sebanyak 100 sampel responden menggunakan teknik sampling aksidental dengan ciri-ciri sebagai berikut: (1) nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, (2) aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *software* IBM SPSS 22. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, dan kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Sedangkan secara simultan keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

## DAFTAR ISI

### COVER

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... i**

**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI..... ii**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI..... iii**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... iv**

**ABSTRAK .....v**

**DAFTAR ISI..... vi**

**BAB I. PENDAHULUAN .....1**

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah.....8

C. Tujuan Penelitian .....9

D. Manfaat Penelitian.....9

E. Sistematika Pembahasan.....10

**BAB II. LANDASAN TEORI .....12**

A. Deskripsi Teori.....12

B. Kajian Pustaka.....24

C. Kerangka Pemikiran.....34

D. Hipotesis.....35

**BAB III. METODE PENELITIAN .....37**

A. Rancangan Penelitian .....37

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....37

C. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian .....39

D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Jenis dan Sumber Data .....	42
F. Metode Pengumpulan Data .....	43
G. Instrumen Penelitian .....	44
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	46
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	48
<b>BAB IV. PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
B. Hasil Pengujian Instrumen.....	61
C. Hasil Pengujian Deskriptif.....	65
D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	67
E. Pembahasan .....	77
1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.....	77
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.....	79
3. Pengaruh Keamanan dan Kemudahan secara Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun....	80
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan.....	83
1. Kesimpulan Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.....	83
2. Kesimpulan Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan	



Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.....	83
3. Kesimpulan Pengaruh Keamanan dan Kemudahan secara Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin maju dan berkembang sebagai fasilitas pendukung yang di gunakan untuk membantu aktivitas manusia. Dalam kehidupan sekarang ini, teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat seolah-olah merupakan kebutuhan pokok. Dengan berkembangnya zaman, khususnya melalui internet, banyak lahir inovasi-inovasi di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Orang-orang saat ini berpikir bahwa pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien dengan bantuan internet.<sup>1</sup> Perkembangan teknologi internet saat ini juga telah diadopsi dalam dunia perbankan, hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan perbankan yang menerapkan dan mengembangkan layanannya dengan menawarkan layanan *mobile banking*, karena media internet merupakan inovasi yang mempermudah masyarakat dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Banyak perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking* guna memudahkan transaksi nasabahnya tanpa harus datang ke bank. Layanan yang tersedia dalam

---

<sup>1</sup> Annisa Fitria, dkk, "Pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *JIKES: Jurnal Informatika Kesatuan*, Volume 1, Nomor 1, (2021), 43-44.

aplikasi *mobile banking* meliputi transaksi finansial dan non finansial, transfer, cek saldo, dan pembayaran tagihan.<sup>2</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya *mobile banking* dalam melakukan transaksi nasabah tidak perlu pergi ke bank dan hanya menggunakan telepon selulernya yang sudah terhubung ke internet. Dengan adanya *mobile banking* tentunya dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank maupun ATM kecuali penarikan uang *cash*. Sistem pembayaran dengan menggunakan *mobile banking* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah bank terhadap layanan perbankan yang dibutuhkan.<sup>3</sup> Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi jam kerja. Layanan dalam *mobile banking* diantaranya transaksi finansial, transaksi non finansial, tranfer dana, dan pembayaran tagihan.

Setiap bank tentunya memiliki *mobile banking* yang berbeda-beda. *Mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN merupakan aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti fitur finansial yang memungkinkan

---

<sup>2</sup> Mita Yuli Rahayu, Ajeng Pipit Fitriani, "Pengaruh Literasi Diital, Fitur Layanan dan *Brand Image* terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN Ponorogo," *Falahiya: Jurnal Penelitian Perbankan dan Keuangan Islam*, Volume 2, Nomor 1, (2023), 52.

<sup>3</sup> Ujang Samarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), 346.

nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank, fitur non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (*daily* hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi, fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN meliputi: *new look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).<sup>4</sup>

Dengan adanya fitur *mobile banking* tersebut, maka bank ingin mencapai kepuasan nasabah. Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan perilaku atau hasil yang diamati dibandingkan dengan harapannya.<sup>5</sup> Kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai tingkat emosional nasabah bank setelah membandingkan kinerja yang dirasakan bank dengan harapan mereka sebelum menggunakan jasa bank. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.<sup>6</sup> Setelah menggunakan produk,

---

<sup>4</sup> Bank Muamalat, “Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)” dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/>, (diakses pada tanggal 15 Desember 2022, jam 09.50).

<sup>5</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 410.

<sup>6</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa nasabah tidak akan menggunakan produk yang sama lagi di kemudian hari.<sup>7</sup>

Karena kepuasan nasabah mengukur keberhasilan layanan perbankan, maka kepuasan nasabah sangat penting. Rendahnya tingkat kepuasan dapat menurunkan profit bagi bank.<sup>8</sup> Kepuasan nasabah adalah tingkat di mana kinerja produk yang dirasakan memenuhi harapan nasabah. Jika produk lebih rendah dari apa yang diharapkan, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika produk memenuhi harapan, nasabah puas dan menggunakan kembali produk tersebut. Kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*) sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>9</sup>

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 indikator atau tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, dan kemudahan.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 181.

<sup>8</sup> Maulida Nur Hidayati, Novi Kurnia Cahyani, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *E-Channel* pada Nasabah BSI KCP Ponorogo," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 1, Nomor 2, (2021), 148.

<sup>9</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007), 173.

<sup>10</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil dua faktor untuk diteliti, yaitu keamanan dan kemudahan. Alasan peneliti hanya mengambil dua faktor tersebut dikarenakan terdapat masalah yang berbanding terbalik dengan teori, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Untuk faktor kualitas produk, harga, dan emosional di Bank Muamalat KCP Madiun sudah sejalan dengan teori sehingga tidak perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah Bank Muamalat Ibu Indry, beliau berkata bahwa kualitas produk, harga dan emosional yang dimiliki Bank Muamalat sudah bagus dan cocok dengan kalangan masyarakat sekitar. Bagus dan cocok disini maksudnya produknya bagus dengan harga yang murah untuk dapat memiliki rekening di Bank Muamalat.<sup>11</sup> Kemudian hasil wawancara dengan nasabah bernama Ibu Ratna, beliau mengatakan bahwa menabung di Bank Muamalat termasuk murah dengan kualitas yang bagus. Sehingga banyak orang yang ingin menabung di Bank Muamalat. Murah disini artinya dengan bermodalkan dua puluh lima ribu saja sudah bisa membuka rekening di Bank Muamalat KCP Madiun.<sup>12</sup>

Berdasarkan teori yang terkait dengan kepuasan, apabila faktor keamanan dan kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila keamanan dan kemudahan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.<sup>13</sup> Sehingga akan berdampak

---

<sup>11</sup> Indry, *Wawancara*, 1 Juli 2023.

<sup>12</sup> Ratna, *Wawancara*, 2 Juli 2023.

<sup>13</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37.

pada perbankan yang mengalami penurunan penggunaan teknologi dalam bertransaksi.

Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.<sup>14</sup> Dari sudut pandang nasabah, keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang nasabah 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*. Keamanan data adalah cara untuk mencegah penipuan (*fraud*) atau setidaknya mendeteksi penipuan dalam sistem data dimana data itu sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan hal yang penting dan publikasi keamanan informasi di media sering mengurangi kepercayaan nasabah terhadap keamanan perbankan online.<sup>15</sup>

Jika bank dapat menjamin keamanan transaksi nasabah di *mobile banking*, maka nasabah memiliki jaminan bahwa bank dapat menjaga kerahasiaan informasi pribadinya di *mobile banking*. Transaksi elektronik memang sangat mudah diakses, kemudahan tersebut dapat menimbulkan keraguan di kalangan nasabah yang ingin melakukan transaksi elektronik. Oleh karena itu bank harus menaruh kepercayaan kepada nasabah (*trust*).

---

<sup>14</sup> Budhi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Jakarta: PT. Inan Infonesia, 2005), 2.

<sup>15</sup> Amad, Pambudi, "Pengaruh Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet," 5.

Selain rasa percaya, pihak bank juga harus menawarkan koneksi jaringan yang cepat dan mudah, karena jika akses jaringannya cepat (*speed*), maka transaksi yang akan dilakukan juga dapat diselesaikan dengan cepat. Begitu juga dengan layanan informasi (*accuracy*) yang diberikan bank dalam melakukan transaksi elektronik harus akurat sehingga nasabah bisa langsung tahu apa yang diinformasikan melalui layanan *mobile banking*.<sup>16</sup>

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.<sup>17</sup> Kemudahan penggunaan berarti kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.<sup>18</sup>

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 Cempaka mengatakan bahwa “bertransaksi menggunakan aplikasi

---

<sup>16</sup> Lovelock, C & Gummesson, E, “*Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives*”, *Journal of service research*, 7, (2004) , 25.

<sup>17</sup> Jogyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2007).

<sup>18</sup> Ahmad dan Bambang Pambudi,” Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking”, *Jurnal Studi Manajemen*, Volume 8, Nomor 4, (2014).



Muamalat DIN ini seharusnya memang mudah diakses tetapi terkadang masih kesulitan untuk mengoperasikannya dikarenakan banyak fitur yang ada pada tampilan Muamalat DIN. Walaupun masih mengalami kesulitan tetapi saya senang bertransaksi menggunakan Muamalat DIN karena praktis dan tidak harus datang ke bank”.<sup>19</sup> Wawancara untuk yang kedua dengan narasumber yang bernama Maulana Yusuf yang mengatakan bahwa

bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini sebenarnya membuat saya nyaman dan juga merasa aman di zaman seperti ini 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 keamanan data saya sehingga masih terjadi kemungkinan untuk pembobolan data hal ini membuat saya tidak puas menggunakan aplikasi *mobile banking* karena mengetahui kejadian rekan saya yang mengalami kebobolan MDIN.<sup>20</sup>

Studi tentang keaman dan kemudahan sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Lailatu Syifa (2019), Dara Saputri (2017), Mukhtisar, dkk (2020), Nila Erina (2021), Wahyu Jalil Saputro (2020), dan beberapa peneliti lainnya. Namun studi tentang kepuasan keamanan dan kemudahan aplikasi Muamalat DIN belum dilakukan. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk mengkaji “Pengaruh Keamanan Dan Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun?

---

<sup>19</sup> Cempaka, *Wawancara*, 18 November 2022.

<sup>20</sup> Endang Suwanti, *Wawancara*, 20 November 2022.

2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun?
3. Apakah keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan di atas maka tujuan dari rumusan masalah tersebut adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di dunia perbankan syariah, dapat mengembangkan ilmu perbankan syariah dan menambah literatur kepustakaan, khususnya untuk jenis penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan pengaruh keamanan dan

kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* (Muamalat DIN) terhadap kepuasa nasabah.

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

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti, demi meningkatkan kompetensi diri, kecerdasan intelektual, dan emosional, terutama dalam mengaplikasikan ilmu dari bangku kuliah ke masyarakat atau lapangan.

### b. Bagi Pihak Bank Muamalat KCP Madiun

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan motivasi atau masukan bagi Bank Muamalat KCP Madiun yang nantinya agar dijadikan suatu bahan pertimbangan mengenai keamanan dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* guna meningkatkan kepuasan dari nasabah.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penyusunan skripsi maka pembahasan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan satu sama lain. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

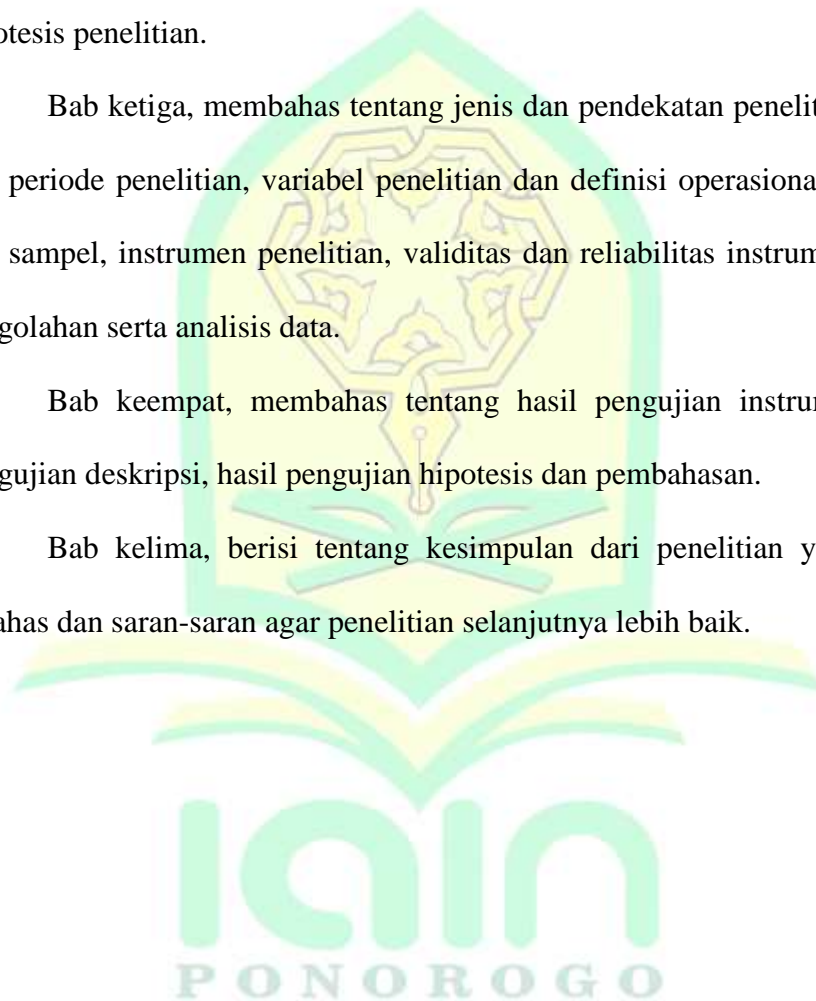
Bab pertama, yaitu pendahuluan, yang merupakan gambaran umum dari seluruh isi skripsi yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi mengenai landasan teori, teori tentang kepuasan nasabah, keamanan, kemudahan, kajian pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga, membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan periode penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengolahan serta analisis data.

Bab keempat, membahas tentang hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab kelima, berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang sudah dibahas dan saran-saran agar penelitian selanjutnya lebih baik.



## BAB II

### LANDASAN TEORI (TEORI KEPUASAN)

#### A. Deskripsi Teori

Deskripsi teori dijabarkan mengenai teori-teori yang merupakan dasar dalam mengerjakan hipotesis sebagai landasan dalam penelitian yaitu teori mengenai kepuasan, teori keamanan, serta teori kemudahan.

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan 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.<sup>1</sup>

Beberapa arti kepuasan disampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell, dan Miniard sebagaimana dikutip Ujang Sumarwan mendefinisikan kepuasan sebagai: "evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan". Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagaimana dikutip Ujang Sumarwan sebagai: "segala sikap

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh”.<sup>2</sup>

b. Faktor Tingkat Kepuasan

Faktor tingkat kepuasan menurut Irawan diantaranya:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.
- 3) Kualitas Pelayanan, sangat bergantung pada 3 hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dalam hal ini dimensi jaminan memiliki dimensi keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Keamanan merupakan cara untuk mencegah penipuan (*fraud*) atau setidaknya mendeteksi penipuan dalam sistem data dimana data itu sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan hal yang penting dan publikasi keamanan informasi di media sering mengurangi kepercayaan nasabah terhadap keamanan perbankan online.

---

<sup>2</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 386.

- 4) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 5) Kemudahan, bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*.<sup>3</sup>

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*). Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan

---

<sup>3</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37.

membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*). Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- 3) Minat pembelian ulang (*repurchase intent*). Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- 4) Kesiediaan merekomendasikan (*willingnes to recommend*). Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- 5) Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*). Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth negatif*, dan *defections*.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 101.



## 2. Keamanan

### a. Pengertian Keamanan

Keamanan merupakan bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Hasil penelitian Sathye dalam Almuntha menyatakan bahwa keamanan merupakan isu yang paling penting dan sering kali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan internet banking berkurang. Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.<sup>5</sup>

Keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimasi resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfa'at Persepsi Kemudahan Keamanna Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking," *Jurnal Studi Manajemen*, volume 8, nomor 1, (2014), 5.

<sup>6</sup> Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya : ITS Press, 2009).

Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna (atau dalam hal ini konsumen) dan meningkatkan kepercayaan konsumen (customer trust), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan.<sup>7</sup>

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Kekhawatiran utama bagi pengguna *mobile banking* atau transaksi berbasis online tertelat pada kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.<sup>8</sup>

Pihak penyedia layanan *mobile banking* harus dapat menjamin keamanan data nasabah. Bank harus menyediakan teknologi keamanan data yang sesuai standar, sehingga data pelanggan tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Sistem maupun jaringan *mobile banking* telah menggunakan pengamanan yang seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan *mobile banking* juga selalu dipantau dan ditingkatkan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Adanya jaminan keamanan dari pihak bank akan menimbulkan

---

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

<sup>8</sup> Hadi, S., & Novi, N., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*." *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, (2015), 55-65.

rasa percaya serta menarik minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.<sup>9</sup>

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 bertransaksi langsung di bank. maupun jaminan keamanan lainnya untuk menghindari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan dapat dicapai melalui aktivitas penerapan sesuai kontrol. Kontrol yang dimaksud adalah penerapan berbagai kebijakan, fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek.<sup>10</sup>

2) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid, 60.

<sup>10</sup> Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 2014, 30.

<sup>11</sup> Ibid.

c. Hubungan antara Keamanan dan Kepuasan Nasabah

Keamanan adalah kemampuan suatu sistem untuk mencegah ilegal atau tidak tepat penggunaan datanya dan untuk mencegah penjahat *cyber* dan peretas. Dalam transaksi perbankan, keamanan merupakan hal utama yang diperhatikan nasabah saat mempercayakan penyimpanan dananya. Jika suatu aplikasi *mobile banking* dapat menjamin keamanan data maupun transaksi perbankan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Rasa aman dapat diartikan saat nasabah merasa aman ketika menggunakan *mobile banking* seperti kebocoran dari *user id* dan *password* pengguna *mobile banking*. Semakin kuat keamanan yang terdapat pada suatu teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar. Saat ini *mobile banking* telah menyediakan layanan autentifikasi untuk menjaga keamanan data nasabah, dimana dalam layanan ini nasabah dapat melakukan verifikasi setiap melakukan transaksi.<sup>12</sup>

### 3. Kemudahan

a. Pengertian Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi. Menurut Widjana dalam Ahmad dan

---

<sup>12</sup> Amatun, Kertika, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang) ,” *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, Volume 5, Nomor 1, (2020), 41.

Pambudi kemudahan penggunaan berarti kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan.<sup>13</sup>

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.<sup>14</sup>

Menurut Davis kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.<sup>15</sup>

Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan

---

<sup>13</sup> 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), 1-11.

<sup>14</sup> Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, *Kemudahan Penggunaan*, (Yogyakarta : Erlangga, 2014).

<sup>15</sup> Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology MS Quarterly* (online), Volume 13, Nomor 3, (1989).

*mobile banking*. Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan refleksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.<sup>16</sup>

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai keinginan pemakai. Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai penilaian seseorang mengenai suatu teknologi bahwa tidak perlu kemampuan yang tinggi untuk menggunakannya.<sup>17</sup>

#### b. Indikator Kemudahan

Menurut Davis dalam Ahmad dan Pambudi terdapat 5 indikator kemudahan yaitu:

- 1) *Mobile Banking* sangat mudah untuk dipelajari

---

<sup>16</sup> Ibid, 57.

<sup>17</sup> Setyowati dan Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, *Computer Self Efficacy*, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi", JRAK, 01, (2017).

*Mobile banking* yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi *mobile banking* atau sedang bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipahami sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya.

2) *Mobile Banking* sangat mudah untuk dioperasikan

*Mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan. 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

*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 disediakan 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*

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

5) Fleksibel

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.<sup>18</sup>

c. Hubungan antara Kemudahan dan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penemuan yang dikemukakan oleh Davis pada bukunya Jogiyanto, jika seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu layanan maka mereka akan cenderung menggunakannya dan akan merasa puas. Sebaliknya jika mereka kesulitan dalam penggunaannya, maka mereka tidak akan

---

<sup>18</sup> Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology MS Quarterly (online)*, Volume 13, Nomor 3, (1989).



menggunakannya. Kualitas tampilan dan desain dari fitur-fitur yang disediakan menjadi area dalam penelitian untuk menguji bagaimana suatu sistem informasi ditampilkan. Dengan keterbatasan tampilan dalam mobile banking, menjadi hal yang penting bagi penyedia sistem untuk dapat memberikan suatu bentuk tampilan yang mudah dimengerti, menarik, dapat dipahami, dan mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan penggunaannya. Selain itu, fitur-fitur yang disediakan haruslah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna karena hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan pengguna.<sup>19</sup>

## B. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan acuan dalam menyusun penelitian ini, agar hasil penelitian ini benar-benar murni hasil karya sendiri. Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya, untuk memperkuat hasil dari penelitian ini:

**Tabel 2.1**

### **Kajian Pustaka**

No	Nama Penulis, Judul (tahun)	Kesimpulan	Perbedaan
1	Muhammad Rifa'i Aulia, Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan	Variabel kemudahan secara statistik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Variabel kenyamanan <i>mobile</i>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu X1 kemudahan, X2

<sup>19</sup> Ibid., 41.

	Keamanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta) (2019)	<i>banking</i> secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Variabel kemampuan akses <i>mobile banking</i> secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Variabel keamanan <i>mobile banking</i> secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. <sup>20</sup>	Kenyamanan, X3 Kemampuan Akses, X4 Keamanan dan Y Kepuasan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
2	Mukhtisar, Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng	Efisiensi, keamanan, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> , hal ini di buktikan dengan nilai R square sebesar 65,1%, dan nilai F hitung lebih besar dari f tabel (59,781>2,70), dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). <sup>21</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu X1 efisiensi, X2 Keamanan dan Y Minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> , sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2

<sup>20</sup> Muhammad Rifa'i Aulia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)," *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

<sup>21</sup> Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

	Banda Aceh) (2020)		kemudahan dan Y kepuasan.
3	Nila Erina, Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk (2021)	Berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa faktor kemudahan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. <sup>22</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada lokasi penelitian. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
4	Wahyu Jalil Saputro, Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo) (2020)	Berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa Faktor kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . Faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . Faktor kemudahan dan faktor keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada lokasi penelitian. Lokasi dalam penelitian ini yaitu BRI Syariah KCP Ponorogo, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.

<sup>22</sup> Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021).

		menggunakan <i>mobile banking</i> . <sup>23</sup>	
5	Shafaliza Risfany, Reni Ria Armayani Hasibuan, Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat (2022)	Penerapan layanan Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat harus ditingkatkan lagi baik dari segi operasional maupun layanan dan pemasaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan layanan Muamalat DIN ini yaitu kemudahan akses yang cepat, efisiensi waktu, keamanan yang terjaga dan pastinya semua produknya dikhususkan pada prinsip syariah. <sup>24</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel, metode dan lokasi penelitian. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X Penerapan layanan dan Y Kemudahan bertransaksi, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, sedangkan metode yang saya gunakan yaitu kuantitatif. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
6	Iva Nur Laila, Analisis Pengaruh Kemudahan,	Kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan, dan risiko penggunaan berpengaruh positif	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi

<sup>23</sup> Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo)," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020).

<sup>24</sup> Shafaliza Risfany, Reni Ria Armayani Hasibuan, "Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen*, Volume 2, Nomor 1, (2022).

	<p>Kenyamanan, Manfaat, Keamanan dan Risiko Penggunaan terhadap Minat Nasabah yang Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Di Bri Syariah Kantor Cabang Tulungagung (2020)</p>	<p>terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung. Dengan meningkatkan kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan, dan risiko penggunaan maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada Syariah Kantor Cabang Tulungagung.<sup>25</sup></p>	<p>penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu X1 Kemudahan, X2 Kenyamanan, X3 Manfaat, X4 Keamanan, X5 Risiko Penggunaan dan Y Minat nasabah, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bri Syariah Kantor Cabang Tulungagung, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.</p>
7	<p>Jessica Djaja, Bernadeth Tongli, Abner Tahendrika, Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR terhadap Kepuasan Pengguna <i>Shopeepay</i> pada Mahasiswa Universitas</p>	<p>Kemudahan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>ShopeePay</i> pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. Keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>ShopeePay</i> pada mahasiswa Universitas</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X Kemudahan, X2 Keamanan dan Y Kepuasan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan.</p>

<sup>25</sup> Iva Nur Laila, "Analisis Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, Keamanan Dan Risiko Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Yang Menggunakan *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung," *Skripsi* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020).

	Atma Jaya Makassar (2022)	Atma Jaya Makassar. Kemudahan transaksi dan keamanan transaksi menggunakan kode QR memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>ShopeePay</i> pada mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. <sup>26</sup>	
8	Ismiana Barokah, Pengaruh Kualitas Layanan dan <i>Security Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo (2019)	Berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kualitas layanan <i>mobile banking</i> (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel security <i>mobile banking</i> (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan dan <i>security mobile banking</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. <sup>27</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 kualitas layanan, X2 <i>Security Mobile</i> dan Y Kepuasan Nasabah, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat Kcp Palopo, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
9	Ahmad Yudin, Pengaruh	Variabel manfaat, kepercayaan, dan	Perbedaan dengan penelitian yang saya

<sup>26</sup> Jessica Djaja, dkk, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopeepay* Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar," *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan*, Volume 3, Nomor 1, (2022).

<sup>27</sup> Ismiana Barokah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Security Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo," *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo, 2019).

	Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya (2021)	kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> berdasarkan pengujian perbandingan nilai Fhitung sebesar 24,119 dan nilai signifika sebesar 0,000 dengan demikian H4 diterima. <sup>28</sup>	lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 manfaat, X2 kepercayaan, X3 Kemudahan dan Y Minat Nasabah, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
10	Titi Sulistiyawati, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi pada BNI Syariah Kantor	Berdasarkan hasil uji dan analisis dapat disimpulkan bahwa, suatu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC. Teluk Betung. <sup>29</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 kualitas pelayanan dan Y kepuasan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y

<sup>28</sup> Ahmad Yudin, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya," *Skripsi* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2021).

<sup>29</sup> Titi Sulistiyawati, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)," *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021).

	Cabang Teluk Betung) (2021)		kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
11	Feby Widia Putri, Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (2022)	Hasil uji pertama menyatakan bahwa efektivitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji kedua menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan hasil uji ketiga menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. <sup>30</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 Efektivitas, X2 kemudahan, X3 Keamanan, dan Y kepuasan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
12	Lydia Tri Novianty Putri, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan jasa perusahaan	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu

<sup>30</sup> Feby Widia Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).



	Pelayanan Jasa (Studi Kasus pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru (2021)	adalah sedang, dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima. <sup>31</sup>	variabel X1 kepuasan nasabah dan Y kualitas pelayanan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu BNI Syariah Cabang Pekanbaru, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
13	Milla Addina Sarazkha, Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan <i>E-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (2020)	Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dan Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. <sup>32</sup>	Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 kualitas sistem, X2 kualitas informasi, X3 ,Persepsi kemudahan, X4 ketepatan waktu dan Y kepuasan, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan.
14	All Ghaniyyu Wahyu Suryanti,	Variabel kemudahan berpengaruh signifikan	Perbedaan dengan penelitian yang saya

<sup>31</sup> Lydia Tri Novianty Putri, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru." *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021).

<sup>32</sup> Milla Addina Sarazkha, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi," (2020).

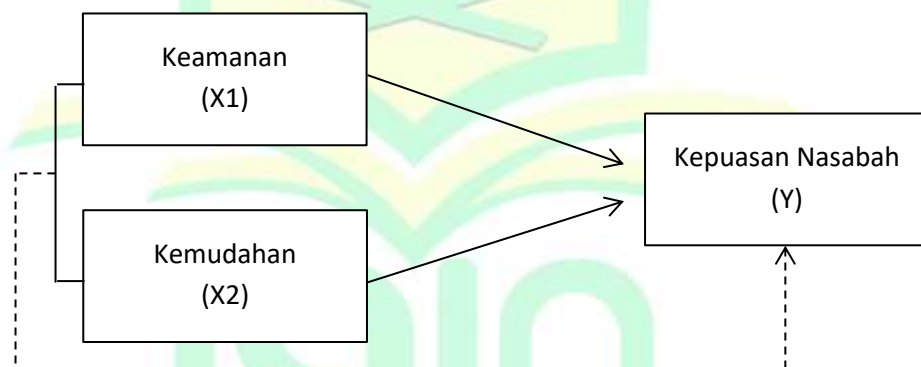
	<p>Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Kota Gubug, Grobogan) (2022)</p>	<p>terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia. Variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.<sup>33</sup></p>	<p>lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 kemudahan, X2 kepercayaan, X3 risiko penggunaan dan Y kepuasan nasabah, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Kota Gubug, sedangkan lokasi dalam penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.</p>
15	<p>Surya Hadi Wijaya, Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar (2020)</p>	<p>Dari hasil pengujian diketahui bahwa <i>Automatic teller machine</i> (ATM) memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. <i>Mobile banking</i> memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Secara bersamaan atau pada saat</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel X1 kualitas layanan ATM, X2 kualitas layanan <i>mobile banking</i> dan Y kepuasan nasabah, sedangkan variabel dalam penelitian yang saya lakukan yaitu</p>

<sup>33</sup> All Ghaniyyu Wahyu Suryanti, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Kota Gubug, Grobogan)," *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2022)..

	yang sama ATM dan <i>mobile banking</i> memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. <sup>34</sup>	X1 Keamanan, X2 kemudahan dan Y kepuasan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, sedangkan lokasi penelitian yang saya lakukan yaitu Bank Muamalat KCP Madiun.
--	--	---

### C. Kerangka Pemikiran

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 lainnya. berdasarkan landasan teori dan diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah variabel yang satu dan yang lain berpengaruh maka dapat disusun kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

—————> = Berhubungan secara Parsial

-----> = Berhubungan secara Simultan

<sup>34</sup> Surya Hadi Wijaya, "Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar," *Skripsi* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020).

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.<sup>35</sup>

Berdasarkan Kerangka Teoritis yang telah dijelaskan diatas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

##### 1. Hipotesis Keamanan penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Handi Irawan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu keamanan. Dimana keamanan masuk dalam dimensi kualitas pelayanan<sup>36</sup> Teori ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rifa'i Aulia yang menyimpulkan bahwa faktor keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.<sup>37</sup> Dari teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka teori memberikan hipotesis sebagai berikut:

$H_{a1}$  : Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

$H_{01}$  : Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

##### 2. Hipotesis Kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler & Keller yang dikutip oleh Lendy Zelviean Adhari dalam buku Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian *Brand Trust* salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu

<sup>35</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), 64.

<sup>36</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 69.

<sup>37</sup> Muhammad Rifa'i Aulia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)," *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019). 84.

kemudahan.<sup>38</sup> Teori ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Milla Addina Sarazkha yang menyimpulkan bahwa faktor kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.<sup>39</sup> Dari teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka teori memberikan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>a2</sub> : Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

H<sub>02</sub> : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

3. Hipotesis Keamanan dan Kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya keamanan dan kemudahan.<sup>40</sup> Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro bahwa Faktor kemudahan dan faktor keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>41</sup> Dari teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka teori memberikan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>a3</sub> : Keamanan dan Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

H<sub>03</sub> : Keamanan dan Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

---

<sup>38</sup> Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 45.

<sup>39</sup> Milla Addina Sarazkha, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi," (2020), 24.

<sup>40</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37-40.

<sup>41</sup> Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*," *Skripsi* (Ponorogi: IAIN Ponorogo, 2020), 92.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian atau 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.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini menunjukkan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih yaitu pengaruh keamanan dan kemudahan aplikasi Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

Dalam penelitian ini, terdapat variabel kepuasan nasabah, keamanan dan kemudahan. Untuk mempermudah dalam mengolah dan menganalisis data, maka dalam variabel ini menggunakan simbol X1, X2, dan Y yang mewakili keamanan, kemudahan dan kepuasan nasabah.

#### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **1. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan simbol atau konsep yang diasumsikan sebagai perangkat nilai-nilai.<sup>2</sup> Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 7.

<sup>2</sup> 4 Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53

kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yaitu variabel dependen dan variabel independen:

a. Variabel Independen/ Bebas (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>4</sup> Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2).

b. Variabel Dependen/ Terikat (Y)

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>5</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah (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 Penelitian	Indikator	Butir Soal	Sumber
	1. Jaminan keamanan	1, 2	Deddy Mulyana
	2. Kerahasiaan data	3, 4	

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*, 64.

<sup>4</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Cet -23, (Bandung : CV Alfabeta, 2015).

<sup>5</sup> Ibid, 39.

Keamanan (X1)			dalam Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar <sup>6</sup>
Kemudahan (X2)	1. Mudah dipelajari	1, 2	Dvis dalam <i>Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology.MS Quarterly</i> <sup>7</sup>
	2. Mudah dioperasikan	3, 4	
	3. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna	5, 6	
	4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi	7, 8	
	5. Fleksibel	9, 10	
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	1, 2	Handi Irawan dalam 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan <sup>8</sup>
	2. Konfirmasi harapan	3, 4	
	3. Minat pembelian ulang	5, 6	
	4. Ketersediaan merekomendasikan	7, 8	
	5. Ketidakpuasan nasabah	9, 10	

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCP Madiun yang beralamat di jalan Kolonel Marhadi Nomor 20, Pangongangan, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur.

Kantor Bank Muamalat di daerah Kabupaten Madiun merupakan salah satu kantor cabang Bank Muamalat. kantor ini melayani nasabah untuk

<sup>6</sup> Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 2014.

<sup>7</sup> Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology MS Quarterly* (online), Volume 13, Nomor 3, (1989).

<sup>8</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022).



berbagai kebutuhan terkait produk-produk bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikan rumah, atau KPR Bank Muamalat, hingga *mobile online banking*. Alasan peneliti memilih sekolah tersebut sebagai lokasi penelitian karena disana terdapat permasalahan yang menarik untuk dijadikan penelitian. Permasalahan tersebut terkait fakta keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN yang bertentangan dengan teori.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau hal-hal yang menarik untuk diteliti yang dibatasi oleh peneliti itu sendiri. Adapun pengertian lain populasi yaitu merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>9</sup> Pada penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah nasabah Bank Muamalah KCP Madiun yang masih aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN berjumlah 8.920.<sup>10</sup>

##### **2. Sampel**

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Metode penarikan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, yaitu pengambilan sampel dari populasi secara keseluruhan tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi dan setiap anggota

---

<sup>9</sup> Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 133.

<sup>10</sup> Affandi Wijaya, *Wawancara*, 16 Januari 2023

populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.<sup>11</sup> Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling aksidental. Sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).<sup>12</sup> Ciri-ciri yang bisa digunakan sebagai sampel yaitu: (1) Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, (2) Aktif menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

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)

Penghitungan Sampel:<sup>13</sup>

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

$$n = \frac{8.920}{1 + 8.920(0,1)^2} = 99,98879$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dibulatkan menjadi 100 responden agar memudahkan dalam mencari data dari responden yang jumlahnya sudah di tentukan dengan jelas karena dalam pencarian data tidak bisa

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabet, 2015), 124.

<sup>12</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk GuruKaryawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 63.

<sup>13</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012).

dilakukan apabila jumlah responden atau sumber data tidak ditentukan dengan jelas.<sup>14</sup> Berdasarkan perhitungan di atas dari jumlah populasi 8.920 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 dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu menggunakan data kuantitatif data yang berupa angka. Sesuai dgn bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.<sup>15</sup> Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa jumlah nasabah serta jumlah responden yang dihitung dengan perhitungan statistik dari kuesioner.

### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data primer yaitu nasabah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber data pertama di mana sebuah data dihasilkan.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan membagikan kuesioner pada nasabah yang menjadi sampel penelitian yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Madiun untuk

---

<sup>14</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*,... 82.

<sup>15</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: KENCANA, 2017), 31.

<sup>16</sup> Urhan ungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: KENCANA, 2017), 132.

memperoleh data yang berkaitan dengan gambaran deskriptif populasi atau subyek penelitian.

## F. Metode Pengumpulan Data

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

### 1. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawabnya. Kuisisioner ini berisi pernyataan atau pertanyaan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan pengaruh keamanan dan kemudahan aplikasi Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Dimana dari beberapa pertanyaan yang dimunculkan dalam kuisisioner terdapat pertanyaan yang diambil dari penelitian terdahulu dan beberapa pertanyaan dibuat sendiri oleh penulis. Dalam penelitian ini peneliti memberikan kuisisioner kepada nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Madiun dengan cara menggunakan link yang diberikan langsung oleh *customer service* Bank Muamalat KCP Madiun dan sudah ditanya apakah pengguna *mobile banking* apa bukan.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.<sup>17</sup> Wawancara

---

<sup>17</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk GuruKaryawan dan Peneliti Pemula*, 74.

digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>18</sup> Jenis wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>19</sup> Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kesenjangan antara keamanan dan kemudahan aplikasi Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.<sup>20</sup> 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 obyek tertentu yang akan diukur. Skala *likert*

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 231.

<sup>19</sup> Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 62.

<sup>20</sup> 5 Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016),92

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan.<sup>21</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* 4 poin dengan meniadakan pilihan jawaban ragu-ragu atau netral. Alasan peneliti meniadakan jawaban ragu-ragu karena kategori ragu-ragu memiliki makna ganda yang nantinya akan mengakibatkan responden cenderung memilih jawaban tengah-tengah atau hanya untuk mencari jawaban amannya yang tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Selain itu juga menimbulkan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), ke arah setuju maupun tidak setuju. Jika disediakan jawaban itu maka akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau dari responden.<sup>22</sup> Berikut tabel skala *likert* 4 poin.

**Tabel 3. 2**  
**Alternatif Jawaban Dengan Skala *Likert***

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 93.

<sup>22</sup> Sutrisno Hadi, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*, (Yogyakarta: FP UGM, 1991), 19.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket atau kuisioner untuk mendapatkan data-data yang di butuhkan yang di sebarakan untuk nasabah simpanan Bank Muamalat KCP Madiun.

## H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. 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.<sup>23</sup> Untuk mengetahui kevalidan dan keabsahan data dilakukan dengan uji validitas. Suatu instrument yang valid atau sah 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:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

$$x = X - \bar{X}$$

$$y = Y - \bar{Y}$$

$\bar{X}$  = skor rata-rata dari X

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,..., 121.

$Y$  = 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  $r^{table}$  jika  $r^{hitung} > r^{tabel}$  maka item dapat dinyatakan valid.<sup>24</sup>

## 2. 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.

$$\left( r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b}{\sigma^2 t} \right) \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

<sup>24</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 137.



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

$\sigma^2_t$  = 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.<sup>25</sup>

## I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji statistik menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria penarikan kesimpulan:<sup>27</sup>

- 1) Jika nilai sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi

<sup>25</sup> Ibid, 138.

<sup>26</sup> Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018), 202.

<sup>27</sup> Singgih Santoso, *Statistika Multivariat*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), 46.

korelasi maka dinamakan problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.<sup>28</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak terjadi.<sup>29</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda, disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>30</sup>

Salah satu yang digunakan peneliti untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Glejser* yang dilakukan dengan meregresikan variabelvariabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Kriteria penarikan kesimpulannya, yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai t dengan probabilitas sig > 0,05. Hal ini dapat dilihat pada tabel *coefficients*.<sup>31</sup>

<sup>28</sup> Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, 195.

<sup>29</sup> Agus Purwoto, *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*, 97

<sup>30</sup> *Ibid*, 199.

<sup>31</sup> Azuar Juliandri, Irfan, dan Saprinal Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis: Teori dan Aplikasi*, 162-163.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Secara praktis, bisa dikatakan bahwa nilai residu yang ada tidak berkorelasi satu dengan yang lain. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.<sup>32</sup> Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:<sup>33</sup>

- 1)  $DU \leq DW \leq (4 - DU)$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2)  $DW \leq DL$  atau  $DW \geq (4 - DL)$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 3)  $DL \leq DW \leq DU$  atau  $(4 - DU) \leq DW \leq (4 - DL)$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

#### 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (*dependent*) dengan lebih dari satu variabel bebas (*independent*).<sup>34</sup> Topik permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat dan dua variabel bebas, maka

<sup>32</sup> Singgih Santoso, Mahir Statistik Parametrik: *Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, 205.

<sup>33</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistika Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS* (Ponorogo: WADE Group, 2016), 94.

<sup>34</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, 176.

digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan dua variabel bebas. Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = variabel bebas kedua

$\alpha$ ,  $b_1$ , dan  $b_2$  = konstanta<sup>35</sup>

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Dalam regresi linier berganda, hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap variabel independen memberi pengaruh yang berbeda dalam model.<sup>36</sup>

Hipotesis yang digunakan adalah:

1)  $H_{a1}$  : Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

$H_{01}$  : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

<sup>35</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, 406.

<sup>36</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, (Jakarta: Kencana, 2016), 95-96.

2)  $H_{a2}$  : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

$H_{02}$  : Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hasilnya berpengaruh signifikan secara parsial
- b) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hasilnya tidak berpengaruh signifikan secara parsial

b. Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Bila hasil uji simultannya adalah signifikan, maka dapat dikatakan bahwa hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.<sup>37</sup> Hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0$  : keamanan dan kemudahan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

$H_3$  : keamanan dan kemudahan secara simultan

---

<sup>37</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, 96-97.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:<sup>38</sup>

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
  - 2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- c. Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi (R) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat R pada hasil analisis persamaan regresi yang diperoleh. Apabila R mendekati 1 maka model regresi yang digunakan sudah semakin tepat sebagai model penduga terhadap variabel dependen.

---

<sup>38</sup> Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 164.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) (“BMI”, “Bank”) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan 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. Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 21 tanggal 9 Desember 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Bank Muamalat, “Sejarah Bank Muamalat” dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/>, (diakses pada tanggal 20 Mei 2023, jam 10.00).

Republik Indonesia. Perseroan mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Sejak 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan *Syariah Multifinance (Al-Ijarah Indonesia Finance)* telah mencapai terobosan baru di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-E Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan

---



teknologi chip pertama di Indonesia sebagai layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994.

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. Perseroan mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Sejak 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat

(DPLK Muamalat), dan *Syariah Multifinance (Al-Ijarah Indonesia Finance)* telah mencapai terobosan baru di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-E Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia sebagai layanan *e-channel* seperti *internet banking, mobile banking, ATM dan cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994.

Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank telah melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudhrabah. Aksi korporas tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Seiring dengan kemampuan Bank yang terus meningkat, Bank memperluas jaringan cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank memperoleh izin untuk membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia, menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya bank yang mengembangkan bisnisnya di Malaysia. Hingga saat ini, bank

memiliki 276 kantor layanan di Malaysia, termasuk satu cabang di Malaysia. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bertransformasi untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and One of the Top 10 Bank in Indonesia with Strong Religious Presence*”.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

### a. Visi

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

### b. 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.<sup>2</sup>

## 3. Identitas Perusahaan Bank Muamalat Indonesia

Nama : PT. Bank Muamalat Indonesia

Alamat: Jalan Raya Prof Dr Satrio, Kav. 18

Kelurahan Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi

Kota Administrasi Jakarta Selatan , DKI Jakarta, 12940

Website : <https://www.bankmuamalat.co.id>

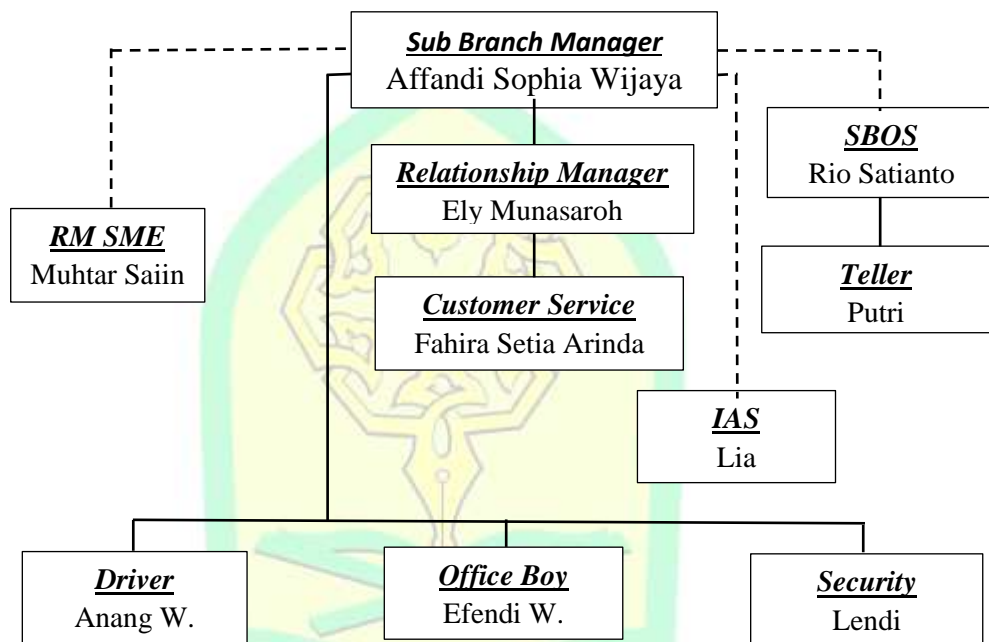
---

<sup>2</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id>, (diakses pada tanggal 20 Mei 2023, jam 10.09).

Telepon : (021) 80666000

#### 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Adapun struktur organisasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 : Gambar Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Keterangan struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun:

a) *Sub Branch Manager*

Penanggung jawab seluruh divisi di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b) *Relationship Manager*

Merupakan 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.

c) *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) Membukukan transaksi yang berhubungan dengan penerimaan atau pengeluaran kas harian.
- 2) Pelaksanaan transaksi dalam keuangan tunai, penarikan dan setoran.
- 3) Melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo Neraca harian.

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<sup>3</sup>.

## B. Hasil Pengujian Instrumen

### 1. Hasil 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.<sup>4</sup> Dalam penghitungan ini digunakan jumlah responden sebanyak 30 orang sehingga  $r_{\text{tabel}} = 0,361$  dihitung dengan rumus  $n=30$ . Pada penelitian ini berlaku jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (0,361)$  maka item pernyataan valid, dan jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} (0,195)$ , maka item pernyataan tidak valid.

<sup>3</sup> Affandi Wijaya, *Wawancara*, 2 Juli 2023

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,..., 121.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,808	0,195	Valid
X1.2	0,831	0,195	Valid
X1.3	0,823	0,195	Valid
X1.4	0,843	0,195	Valid

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan Tabel 4.1 terdapat 4 pernyataan mengenai variabel keamanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan X1 memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai 0,195 sehingga semua item pernyataan pada variabel keamanan valid. Hasil ini menunjukkan pula bahwa keempat item pernyataan dapat digunakan sebagai pernyataan kuesioner penelitian dan juga dapat diuji reliabilitasnya.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,819	0,195	Valid
X2.2	0,674	0,195	Valid
X2.3	0,713	0,195	Valid
X2.4	0,735	0,195	Valid
X2.5	0,768	0,195	Valid
X2.6	0,753	0,195	Valid
X2.7	0,776	0,195	Valid

X2.8	0,823	0,195	Valid
X2.9	0,696	0,195	Valid
X2.10	0,735	0,195	Valid

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan Tabel 4.2 terdapat 10 pernyataan mengenai variabel kemudahan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan X2 memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai 0,195 sehingga item pernyataan ini valid. Hasil ini menunjukkan pula bahwa kesepuluh item pernyataan dapat digunakan sebagai pernyataan kuesioner penelitian dan juga dapat diuji reliabilitasnya.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan**

<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0,660	0,195	Valid
Y.2	0,771	0,195	Valid
Y.3	0,797	0,195	Valid
Y.4	0,798	0,195	Valid
Y.5	0,838	0,195	Valid
Y.6	0,790	0,195	Valid
Y.7	0,721	0,195	Valid
Y.8	0,779	0,195	Valid
Y.9	0,518	0,195	Valid
Y.10	0,558	0,195	Valid

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*



Berdasarkan Tabel 4.3 terdapat 10 pernyataan mengenai variabel kepuasan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan Y memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai 0,195 sehingga item pernyataan ini valid. Hasil ini menunjukkan pula bahwa kesepuluh item pernyataan dapat digunakan sebagai pernyataan kuesioner penelitian dan juga dapat diuji reliabilitasnya.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.<sup>5</sup> Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistic *cronbach alpha*. Suatu variabel atau instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha*  $> 0,6$  dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha*  $< 0,6$ .

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Keamanan (X1)	0,845	0,6	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,905	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,881	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Uji reliabilitas pada Tabel 4.4 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* variabel keamanan sebesar 0,845, variabel kemudahan sebesar 0,905, dan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,881. Karena nilai

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 121.

*cronbach's alpha* semua variabel ini lebih dari 0,6 maka pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel atau layak. Karena telah memenuhi validitas dan reliabilitas, maka instrument yang dibuat dapat digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

### C. Hasil Pengujian Deskriptif

Objek dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Para responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik-karakteristik penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26	26%
Perempuan	74	74%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan data pada tabel 4.6, diketahui jumlah total responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 (26%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 74 (74%).

**Tabel 4.6**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase
20 - 29 Tahun	23	23%
30 - 39 Tahun	47	47%
40 - 49 Tahun	24	24%

50 - 59 Tahun	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan data pada tabel 4.7, diketahui jumlah total responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan usia 20-29 tahun sebanyak 23 (23%), usia 30-39 tahun sebanyak 47 (47%), usia 40-49 sebanyak sebanyak 24 (24%), dan usia 50-59 tahun sebanyak 6 (6%).

**Tabel 4.7**  
**Alamat Responden**

<b>Alamat</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Madiun	39	39%
Magetan	57	57%
Ponorogo	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan data pada tabel 4.10, diketahui jumlah total responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan alamat Madiun sebanyak 39 (39%), Magetan sebanyak 57 (57%), dan Ponorogo sebanyak 4 (4%).

**Tabel 4.8**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Wiraswasta	31	31%
Pegawai Swasta	23	23%
Ibu Rumah Tangga	33	33%

Lainnya	13	13%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan data pada tabel 4.8, diketahui jumlah total responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 31 (31%), pegawai swasta sebanyak 23 (23%), ibu rumah tangga sebanyak 33 (33%), dan lainnya sebanyak 13 (13%).

**Tabel 4.9**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
SD/ Sederajat	5	5%
SMP/ Sederajat	13	13%
SMA/ Sederajat	63	63%
Sarjana/ Diploma	19	19%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan data pada tabel 4.9, diketahui jumlah total responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan responden berpendidikan terakhir SD/ Sederajat sebanyak 5 (5%), SMP/ Sederajat sebanyak 13 (13%), SMA/ Sederajat sebanyak 63 (63%), dan Sarjana/ Diploma sebanyak 19 (19%).

#### **D. Hasil Pengujian Hipotesis**

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji statistik menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85190797
	Absolute	.128
Most Extreme Differences	Positive	.075
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.283
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa taraf signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Jadi, uji normalitas terpenuhi dan bisa dilanjutkan dengan uji selanjutnya.

<sup>6</sup> Singih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018), 202.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.<sup>7</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinieritas tidak terjadi.<sup>8</sup>

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.653	2.140		2.175	.032		
	Keamanan	.505	.216	.208	2.340	.021	.473	2.113
	Kemudahan	.630	.088	.634	7.120	.000	.473	2.113

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai VIF variabel  $X_1$  dan  $X_2 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas. Jadi, uji asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

<sup>7</sup> Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, 195.

<sup>8</sup> Agus Purwoto, *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*, 97

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda, disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>9</sup>

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.909	1.370		-.664	.508
	Keamanan	-.005	.138	-.005	-.034	.973
	Kemudahan	.096	.057	.242	1.687	.095

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa variabel keamanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,973 > 0,05$ , variabel kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,095 > 0,05$ . Kedua variabel tidak memiliki pengaruh terhadap harga mutlak residual maka tidak terjadi kasus heteroskedastisitas. Jadi, uji asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

<sup>9</sup> Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, 199.

d. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Secara praktis, bisa dikatakan bahwa nilai residu yang ada tidak berkorelasi satu dengan yang lain. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.<sup>10</sup> Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson (DW test)*.

Nilai  $d_u$  dan  $d_l$  diperoleh dengan melihat tabel Durbin Watson. Dalam Penelitian ini, banyak variabel independen yang digunakan adalah 2 dengan banyaknya data adalah 100 sehingga  $k=2$  dan  $n=100$ . Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% diperoleh nilai  $d_u=1,715$  dan  $d_l=1,634$ . Hasil perhitungan nilai Durbin Watson yang dihasilkan dari model regresi ditunjukkan pada tabel 4.13.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 <sup>a</sup>	.636	.629	2.881	2.106

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

<sup>10</sup> Singgih Santoso, Mahir Statistik Parametrik: *Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, 205.



Berdasarkan tabel 4.13 diketahui nilai *Durbin-Watson* yang diperoleh dari hasil regresi adalah sebesar 2,106. Jelas  $1,715 \leq 2,106 \leq 2,285 \Leftrightarrow du \leq dw \leq (4 - du)$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak terdapat autokorelasi pada model regresi dan asumsi non autokorelasi telah terpenuhi.

## 2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (*dependent*) dengan lebih dari satu variabel bebas (*independent*).<sup>11</sup> Topik permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat dan dua variabel bebas, maka digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan dua variabel bebas. Hasil uji linier berganda pengaruh keamanan dan kemudahan Aplikasi Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda X1, X2 terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.653	2.140		2.175	.032
1					
Keamanan	.505	.216	.208	2.340	.021
Kemudahan	.630	.088	.634	7.120	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

<sup>11</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, 176.

Dari hasil tabel 4.14 di atas maka dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,653 + 0,505 X_1 + 0,630 X_2 + e$$

Sehingga interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4,653 secara matematis menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen yaitu keamanan dan kemudahan nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah sebesar 4,653 satuan.
- b. Keamanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,505 dengan arah positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Artinya, ketika keamanan naik maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan. Lebih jauh, jika keamanan ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,505 satuan dengan asumsi variabel lain tetap/tidak berubah.
- c. Kemudahan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,630 dengan arah positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Artinya, ketika kemudahan naik maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan. Lebih jauh, jika kemudahan ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami

kenaikan sebesar 0,630 satuan dengan asumsi variabel lain tetap/tidak berubah.

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya diterima, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Uji t

Uji ini digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Dalam regresi linier berganda, hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap variabel independen memberi pengaruh yang berbeda dalam model.<sup>12</sup> Hipotesis diterima jika  $t$  hitung  $> t$  tabel, atau  $\text{sig } t$  hitung  $< 0,05$ .

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	4.653	2.140			
1	Keamanan	.505	.216	.208	2.340	.021
	Kemudahan	.630	.088	.634	7.120	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

<sup>12</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R* (Jakarta: Kencana, 2016), 95-96.

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengujian pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,021 < 0,05$  sehingga  $H_{01}$  ditolak. Artinya keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Dilihat dari nilai koefisien regresinya sebesar 0,505 memiliki arti keamanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga arah pengaruh yang dihasilkan tersebut signifikan.
- 2) Pengujian pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{02}$  ditolak. Artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Dilihat dari nilai koefisien regresinya sebesar 0,630 memiliki arti kemudahan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga arah pengaruh yang dihasilkan tersebut signifikan.

b. Uji F

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Bila hasil uji simultannya adalah signifikan, maka dapat dikatakan bahwa hubungan yang terjadi

dapat berlaku untuk populasi.<sup>13</sup> Untuk menentukan  $H_0$  diterima atau tidak dapat dengan melihat nilai signifikansinya lebih atau kurang dari 0,05. Jika lebih dari 0,05 terima  $H_0$ , sedangkan jika kurang dari 0,05 tolak  $H_0$ .

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1409.385	2	704.693	84.892	.000 <sup>b</sup>
Residual	805.205	97	8.301		
Total	2214.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan pada Tabel 4.16 diketahui bahwa nilai sig dari uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  diolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

c. Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi (R) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan variabel dependen dengan variabel independen yang dilihat dari *R Square* (koefisien determinasi).

<sup>13</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, 96-97.

Pengujian ini dilakukan untuk melihat R pada hasil analisis persamaan regresi yang diperoleh.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	.636	.629	2.881

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.17 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,798 menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan nasabah. Untuk nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,636 memiliki arti bahwa keamanan dan kemudahan mampu menjelaskan variabilitas/variasi dari kepuasan nasabah sebesar 63,6% dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

## **E. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.14 menunjukkan variabel keamanan memiliki besaran koefisien regresi

sebesar 0,505 bertanda positif, artinya terdapat hubungan yang searah antara variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Dalam uji statistik uji t parsial nilai signifikansi variabel keamanan (X1) adalah sebesar  $0,021 < 0,05$  sehingga terima  $H_{a1}$  dan tolak  $H_{01}$ , artinya keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

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 Madiun 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 Madiun dapat

memenangkan persaingan dengan bank syariah lain dan memungkinkan konsumen untuk loyal semakin meningkat.

Dari hasil analisis diatas menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan teori Handi Irawan, yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu keamanan.<sup>14</sup> Keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah, semakin tinggi keamanan *mobile banking* akan semakin meningkatkan minat menabung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Muhammad Rifa'i Aulia yang menyatakan bahwa keamanan *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar  $0.000 < 0.05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3.974 > 1.98525$ ). Artinya kenamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>15</sup>

## **2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.14 menunjukkan variabel kemudahan memiliki besaran koefisien regresi sebesar 0,630 bertanda positif, artinya terdapat hubungan yang searah

---

<sup>14</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37.

<sup>15</sup> Muhammad Rifa'i Aulia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)," *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).



antara variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Dalam uji statistik uji t parsial nilai signifikansi variabel kemudahan (X2) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga tolak  $H_{01}$  dan terima  $H_{a1}$ , artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

Dari hasil analisis diatas menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori Handi Irawan yang menyatakan kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kemudahan.<sup>16</sup> Kemudahan mempengaruhi kepuasan nasabah, semakin mudah penggunaan aplikasi *mobile banking* akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Jessica Djaja, Bernadeth Tongli yang menyatakan kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar  $0.007 < 0.05$ . Artinya kenamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah<sup>17</sup>.

### **3. Pengaruh Keamanan dan Kemudahan secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun**

Berdasarkan hasil uji f diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga tolak  $H_{04}$  dan terima  $H_{a4}$ , artinya keamanan dan kemudahan

---

<sup>16</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022), 37.

<sup>17</sup> Jessica Djaja, dkk, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopeepay* Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar," *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan*, Volume 3, Nomor 1, (2022).

secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,636 artinya variabel keamanan (X1) dan kemudahan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,6% sedangkan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Hal ini sejalan dengan teori Handi Irawan yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu keamanan dan kemudahan.

Di antara hal-hal yang menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah: menurunnya tingkat kepercayaan yang disebabkan masih maraknya isu mengenai pembobolan rekening lewat online, kesulitan dengan aplikasi *mobile banking* yang sulit dalam penggunaannya, ketiadaan pusat informasi saat terjadi trouble dalam transaksi, dan lain-lain. Semua hal ini dapat menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah, karena keamanan dan kemudahan mencerminkan kondisi dari pemberi pelayanan. Menjadikan pelanggan sering membuat penilaian mengenai keamanan dan kemudahan berdasarkan bukti-bukti yang nampak selama berinteraksi dengan perusahaan. Solusinya dengan cara memberikan komitmen dan jaminan pada keamanan dan kemudahan selama transaksi, serta secara konsisten membuka atau menerima saran dari nasabah atau selalu mengevaluasi keamanan dan kemudahan yang dihadirkan sehingga membuat Bank Muamalat KCP madiun akan selalu unggul dibandingkan bank lainnya.

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



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diawal dan analisis data yang dilakukan oleh penulis, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier berganda yang menunjukkan variabel keamanan (X1) memiliki besaran koefisien regresi sebesar 0,505 bertanda positif dan hasil uji statistik uji t parsial nilai signifikansi variabel keamanan (X1) sebesar  $0,021 < 0,05$  sehingga  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima..
2. Kemudahan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier berganda yang menunjukkan variabel keamudahan (X2) memiliki besaran koefisien regresi sebesar 0,630 bertanda positif dan hasil uji statistik uji t parsial nilai signifikansi variabel kemudahan (X2) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima..
3. Keamanan (X1) dan kemudahan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini

dibuktikan dengan hasil uji f diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,636 artinya variabel keamanan (X1), dan kemudahan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,6% sedangkan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

## B. Saran

1. Bagi pihak perbankan, Bank Muamalat KCP Madiun harus meningkatkan keamanan dan kemudahan *mobile banking* ini karena perkembangan teknologi yang terus meningkat dengan meningkatnya 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. Sebaiknya pihak bank memberikan edukasi mengenai keamanan kepada nasabah dengan tidak memberikan informasi yang ada di *mobile banking* kepada orang lain. Karena dengan orang lain mengetahui informasi yang ada di *mobile banking* maka hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya pembobolan rekening atau rekening menjadi tidak aman.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat.

3. Bagi pembaca, setelah membaca skripsi ini diharapkan dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adhari, Lendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Agung, Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. UB Press, 2012.
- Baridwan, Zaki., Sartika Sari Ayu Tjini. *Kemudahan Penggunaan*. Yogyakarta: Erlangga, 2014.
- Bishop, Matt. *Introduction to Computer Security*. New Jersey: Prentice Hall PTR, 2004
- Deddy, Mulyana. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Hadi, Sutrisno. *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM, 1991.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2022.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Juliandri, Azuar., Irfan., dan Saprinan Manurung. *Metodologi Penelitian Bisnis: Teori dan Aplikasi*. UMSU Press, 2010.
- Keller, Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- , *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- , *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Kurniawan, Robert. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistika Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group, 2016.
- Purwoto, Agus. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*.

- Rahardjo, Budhi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: PT. Insan Infonesia, 2005.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk GuruKaryawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Samarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sangadji, Etta Mamang., dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Santoso, Singgih. *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018.
- , Singgih. *Statistika Multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- Sarno, Riyanto., dan Iffano Irsyat. *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya: ITS Press, 2009.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- , *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Ungin, Urhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, 176.



Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

### **Jurnal**

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.

C, Lovelock., & Gummesson, E. *Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives*. *Journal of service research*, 7. 2004.

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

Djaja, Jessica., dkk. Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopeepay* Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan*, 3 (1). 2022.

Fitria, Annisa., dkk. Pengaruh Penggunaan Internet Banking, *Mobile Banking* dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1 (1). 2021.

Hidayati, Maulida Nur, Novi Kurnia Cahyani. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *E-Channel* pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 1 (2). 2021.

Kertika, Amatun. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 5, (1). 2020

Pambudi, Amad. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet.

Pambudi, Bambang Setiyo. Pengaruh Persepsi Manfa'at Persepsi Kemudahan Keamanna Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking*, *Jurnal Studi Manajemen*, 8 (1). 2014.

Rahayu, Mita Yuli, Ajeng Pipit Fitriani. Pengaruh Literasi Diital, Fitur Layanan dan *Brand Image* terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN Ponorogo. *Jurnal Penelitian Perbankan dan Keuangan Islam*, 2 (1). 2023.

Risfany, Shafaliza., Reni Ria Armayani Hasibuan. Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen*, 2 (1). 2022.

S, Hadi., & Novi N. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*. 2015.

Sarazkha, Milla Addina. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2020.

Setyowati dan Respati. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, *Computer Self Efficacy*, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *JRAK*, 01. 2017.

### **Skripsi**

Aulia, Muhammad Rifa'i. Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta). *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2019.

Barokah, Ismiana. Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Security Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo. *Skripsi*, IAIN Palopo. 2019.

Erina, Nila. Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk," *Skripsi*, IAIN Ponorogo. 2021.

Laila, Iva Nur. Analisis Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, Keamanan Dan Risiko Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Yang Menggunakan *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung. *Skripsi*, IAIN Tulungagung. 2020.

Mukhtisar. Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Skripsi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2020.

Putri, Feby Widia. Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2022.

- Putri, Lydia Tri Novianty. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru). *Skripsi*, Universitas Islam Riau. 2021.
- Saputro, Wahyu Jalil . Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo). *Skripsi*, IAIN Ponorogo. 2020.
- Sulistiyawati, Titi. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung). *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung. 2021.
- Suryanti, All Ghaniyyu Wahyu. Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Kota Gubug, Grobogan). *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang. 2022.
- Wijaya, Surya Hadi. Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. *Skripsi*, IAIN Tulungagung. 2020.
- Yudin, Ahmad. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya. *Skripsi*, IAIN Palangka Raya. 2021.

**Internet**

<https://www.bankmuamalat.co.id>



