

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, *COMPLIANCE*,  
*ASSURANCE*, *RELIABILITY* PENGGUNAAN *MOBILE*  
*BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA MASA PANDEMI *COVID-19*  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)**

**SKRIPSI**



Oleh

**GARINI KARTIKA FEBRIANA**

NIM : 18540158

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG  
2022**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, *COMPLIANCE*,  
*ASSURANCE*, *RELIABILITY* PENGGUNAAN *MOBILE*  
*BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA  
PANDEMI *COVID-19*  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**GARINI KARTIKA FEBRIANA**

NIM : 18540158

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG  
2022**

**LEMBARAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, COMPLIANCE,  
ASSURANCE, RELIABILITY PENGGUNAAN MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Malang)**

**SKRIPSI**

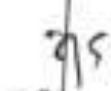
Oleh

**GARINI KARTIKA FEBRIANA**

NIM : 18540158

Telah disetujui 27 Juni 2022

Dosen Pembimbing,



**Dr. Segaf, S.E., M.Sc**

NIP 19760215201608011049

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



**Dr. Kayuk Sri Rahayu, SE., MM**

NIP 197708262008012011

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, COMPLIANCE,  
ASSURANCE, RELIABILITY PENGGUNAAN MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh




**GARINI KARTIKA FEBRIANA**

NIM : 18540158

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 27 Juni 2022

**Susunan Dewan Penguji :**

1. Ketua Penguji  
**Nihayatu Aslamatis S, SE., MM**  
NIP 19801109201608012053
2. Pembimbing/Sekretaris  
**Dr. Segaf, S.E., M.Sc**  
NIP 19760215201608011049
3. Penguji Utama  
**Fani Firmansyah, SE., MM**  
NIP 197701232009121001

(  )  
(  )  
(  )



Disahkan oleh :  
Ketua Jurusan

**Dr. Yana Sri Rahayu, SE., MM**  
NIP 197708262008012011

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Garini Kartika Febriana  
NIM : 18540158  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa "Skripsi yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)** adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak orang lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 Juni 2022

Hormat Saya,



Garini Kartika Febriana  
NIM : 18540158

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.

Trimakasih kepada Ibu Sri Supriatin, selaku Ibu saya yang telah mendoakan, mendukung, dan menyemangati saya untuk tetap semangat dan konsisten dalam menyelesaikan skripsi saya.

Trimakasih kepada Alm Bapak Basir, selaku Ayah saya yang telah menguatkan saya agar hidup tetap berjalan hingga saya bisa sampai dititik ini.

Trimakasih untuk keluarga saya, kakak Saya Garivianti Nurul Amelia, Gandhi Supriyanto yang sudah menyemangati dan mendoakan saya.

Trimakasih kepada sahabat saya Shofiyah Nur Yustina dan Satria Bagus Tri Sunu (Cherry) yang selalu memberi saya semangat dan menghibur saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.

Perjalanan menyelesaikan skripsi yang singkat, tapi menguras banyak emosi, pikiran dan tenaga, Namun sekali lagi saya berterimakasih banyak buat orang-orang baik hati yang mau membersamai dan menguatkan saya. Do;a yang terbaik untuk kalian semua.

## **MOTTO**

“Setiap harinya harus memiliki progress dan menyemangati diri sendiri untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan positif demi menggapai cita-cita kita”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, nikmat, serta lindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance*, *Reliability* Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang).

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW, yang telah menunjukan serta membimbing kita menuju jalan terah yang diridhoi Allah.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini belum sempurna dan belum tersusun dengan baik jika tanpa adanya bimbingan dan juga sumbangan pemikiran dari beberpa pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Zainuddin selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unversitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Ibu Dr. Yayuk Sri Rahayu, M.M., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Bapak Dr. Segaf,S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing saya telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
6. Ibu, dan seluruh Keluarga saya yang senantiasa memberikan moral dalam bentuk do'a dan dalam bentuk materil
7. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian saya yang telah saya ajukan.
8. Shofiyah Nur dan Satria Bagus Tri Sunu sahabat saya yang telah mendukung saya.
9. Wardah Hafizhah Rizanie dan teman-teman perbankan syariah kelas C 2018 yang memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
10. Dan seluruh pihak yang telah memberi saya dukungan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutjan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapakan kritik dan sarannya dari para pembaca demi kesempurnaan penluisan skripsi ini, kemudia harapannya semoga harya yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Batasan Penelitian .....	10
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis .....	16
2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM).....	16
2.2.2. Carter Model .....	19
2.2.3. Kepuasan Nasabah .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	25
2.4 Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30

3.2	Lokasi Penelitian .....	30
3.3	Populasi dan Sampel .....	30
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5	Data dan Jenis Data .....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.8	Analisis Data .....	37
3.8.1	Uji Intrumen .....	37
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.3	Analisis Uji Linier Berganda .....	39
3.8.4	Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Deskripsi Umum Responden.....	42
4.1.2	Deskripsi Klasifikasi Responden .....	42
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.2	Hasil Pengujian Statistik .....	57
4.2.1	Uji Instrumen .....	57
4.2.2	Uji Normalitas.....	59
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	62
4.2.5	Uji Hipotesis .....	64
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Sampel penelitian.....	33
Tabel 3.2 Pemberian Skor .....	34
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Tanggapan responden Mengenai Kemudahan .....	48
Tabel 4.2 Tanggapan responden Mengenai Kegunaan .....	49
Tabel 4.3 Tanggapan responden Mengenai Compliance .....	51
Tabel 4.4 Tanggapan responden Mengenai Assurance.....	52
Tabel 4.5 Tanggapan responden Mengenai Reliability.....	54
Tabel 4.6 Tanggapan responden Mengenai Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasititas .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Indeks Mobilitas .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender .....	42
Gambar 4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Gambar 4.1.3 Kasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Gambar 4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan alamat Nasabah (Kecamatan) .....	44
Gambar 4.1.5 Klasifikasi Responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan oleh Nasabah.....	45
Gambar 4.1.6 Klasifikasi Responden yang menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.....	46
Gambar 4.1.7 Tujuan Menggunakan Mobile Banking .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 2 Data Kuesioner.....	84
Lampiran 3 Hasil Output SPSS .....	100
Lampiran 4 Keterangan Bebas Plagiasi.....	105
Lampiran 5 Berita Acara Verifikasi Pengesahan Afiriasi .....	106
Lampiran 6 Berita Acara Pemeriksaan Administrasi Afiriasi .....	107
Lampiran 7 Biodata Peneliti.....	108
Lampiran 8 Bukti konsultasi .....	109

## **ABSTRAK**

Garini Kartika. 2022, Skripsi. Judul “Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, *Compliance, Assurance, Reliability* Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)”

Pembimbing : Dr. Segaf,S.E., M.Sc

Kata Kunci : *Mobile Syariah Banking*, TAM, CARTER, Kepuasan Nasabah, Pandemi Covid-19.

---

Pada masa pandemi covid-19 perusahaan perbankan syariah saat ini memanfaatkan teknologi yaitu mobile banking dengan memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien dalam akses perbankan dalam menumbuhkan kepuasan nasabah bank syariah dengan mengamalkan prinsip-prinsip islam dengan mematuhi bisnis strategi yang mengarah pada suatu proses penemuan, negosiasi dan perubahan value dari suatu perbankan kepada konsumen, sehingga dalam keseluruhan suatu proses tersebut sesuai dengan akad dan prinsip bisnis dalam islam. Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, *Compliance, Assurance, Reliability* Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang).

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan membagikan kuesioner penelitian pada 100 nasabah mobile Syariah banking di Kota Malang. Menggunakan teknik *cluster sampling* dengan memilih wilayah di Kota Malang meliputi lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kedungkadangan, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru.

Berdasarkan hasil penelitian nasabah *mobile banking* syariah di Kota Malang pada masa pandemi *Covid-19* mengutamakan aspek Kegunaan dan *Reliability* dari pada aspek lainnya, namun secara keseluruhan bahwa aspek Kemudahan, Kegunaan, *Compliance, Assurance*, dan *Reliability* juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile Syariah banking* di Kota Malang pada masa Pandemi *Covid-19*. Sehingga penggunaan *mobile banking* bank syariah nasabah dapat merasakan kepuasan yaitu dengan adanya Kegunaan dan *Reliability*. Dengan memberikan manfaat dalam menggunakan *mobile banking* dan pelayanan yang baik untuk memberikan transaksi yang cepat, lengkap dan berkelanjutan maka nasabah dapat merasakan kepuasan menggunakan mobile banking bank syariah.

## **ABSTRACT**

Garini Kartika. 2022, Thesis. Title "The Influence of Ease, Usability, Compliance, Assurance, Reliability of Using Mobile Banking on Customer Satisfaction During the Covid-19 Pandemic (Case Study at Sharia Banks in Malang City)"

Supervisor : Dr. Segaf,S.E., M.Sc

Keywords : Mobile Syariah Banking, TAM, CARTER, Customer Satisfaction, Covid-19 Pandemic.

---

During the Covid-19 pandemic, Islamic banking companies are currently utilizing technology, namely mobile banking by providing easy, effective, and efficient services in banking access in fostering customer satisfaction for Islamic banks by practicing Islamic principles by complying with business strategies that lead to a discovery process. , negotiating and changing the value of a bank to consumers, so that the whole process is by the contract and the principles of business in Islam. The purpose of the study was to determine the effect of convenience, usability, compliance, assurance, and reliability of the use of mobile banking on customer satisfaction during the Covid-19 pandemic (Case Study at Islamic Banks in Malang City).

This research method uses quantitative methods by distributing research questionnaires to 100 Islamic banking mobile customers in the city of Malang. Using cluster sampling technique by selecting areas in Malang City covering five sub-districts in Malang City, namely Kedungsaatan, Sukun, Klojen, Blimbing, and Lowokwaru.

Based on the research results of sharia mobile banking customers in Malang City during the Covid-19 pandemic, the aspects of Usability and Reliability were prioritized over other aspects, but overall that the aspects of Ease, Usability, and Compliance, Assurance, and Reliability also affect customer satisfaction in using Sharia mobile. banking in Malang City during the Covid-19 Pandemic. So that the use of Islamic bank mobile banking customers can feel satisfaction, namely with the usefulness and reliability. By providing benefits in using mobile banking and good service to provide fast, complete, and sustainable transactions, customers can feel the satisfaction of using Islamic bank mobile banking.

## المخلص

كاريني كرتيكا . 2022. الرسالة. الموضوع: تأثير السهولة وسهولة الاستخدام والامتثال والتأكيد والاعتمادية لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على إشباع العملاء أثناء جائحة كورونا-19 (دراسة حالة في البنوك الإسلامية في مدينة مالانج) "

المشرف : الدكتور السجاف بكالوريوس اقتصاد, الماجستير  
الكلمات الدالة : الخدمات المصرفية الشرعية عبر الهاتف المحمول ، TAM ، كارتر ، إشباع العملاء ، جائحة كورونا-19.

من خلال وباء كورونا 19، تستخدم الشركات المصرفية الإسلامية حاليًا التكنولوجيا ، وهي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال توفير خدمات سهلة وفعالة وفعالة في الوصول إلى الخدمات المصرفية في تعزيز إشباع العملاء للبنوك الإسلامية من خلال ممارسة المبادئ الإسلامية من خلال الامتثال لاستراتيجيات الأعمال التي تؤدي إلى الاكتشاف. عملية التفاوض وتغيير قيمة البنك للمستهلكين ، بحيث تكون العملية برمتها وفقًا للعقد ومبادئ العمل في الإسلام. كان الغرض من هذا البحث هو تحديد تأثير الملاءمة وسهولة الاستخدام والامتثال والضمان وموثوقية استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على إشباع العملاء خلال جائحة كورونا 19 (دراسة حالة في البنوك الإسلامية في مدينة مالانج).

تستخدم طريقة البحث هذه الأساليب الكمية من خلال توزيع استبيانات بحثية على 100 من عملاء الخدمات المصرفية الإسلامية عبر الهاتف المحمول في مدينة مالانج. استخدام تقنية أخذ العينات العنقودية عن طريق اختيار المناطق في مدينة مالانج التي تغطي خمس مناطق فرعية في مدينة مالانج ، وهي Kedungsaatan و Sukun و Klojen و Blimbing و Lowokwaru.

استنادًا على نتائج البحث لعملاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك المتوافقة مع الشريعة في مدينة مالانج خلال وباء كوفيد-19 ، تم إعطاء الأولوية لجوانب قابلية الاستخدام والموثوقية على الجوانب الأخرى ، ولكن بشكل عام ، تؤثر جوانب السهولة وقابلية الاستخدام والامتثال والضمان والموثوقية أيضًا إشباع العملاء عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في مدينة مالانج خلال وباء كورونا-19. حتى يشعر عملاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بالإشباع عن استخدام البنك الإسلامي ، وتحديدًا مع الفائدة



والموثوقية. من خلال توفير مزايا في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمة الجيدة لتقديم معاملات سريعة وكاملة ومستدامة ، يمكن للعملاء الشعور بالإشباع عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من البنك الإسلامي.

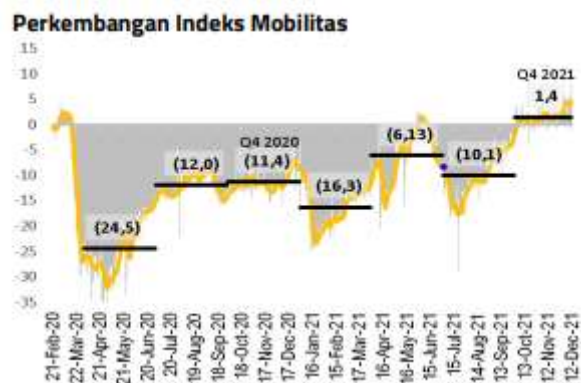
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian di Indonesia pada triwulan IV tahun 2021 Menurut Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan menunjukkan adanya pertumbuhan perekonomian di Indonesia meskipun kasus Covid-19 menurun namun adanya kemunculan kasus baru yaitu virus Omicron di berbagai negara termasuk Indonesia tidak membuat perekonomian Indonesia menjadi menurun dikarenakan pemerintah mengantisipasi pengendalian pandemi saat ini. Dengan hal tersebut perkembangan ekonomi di Indonesia menjadi tren positif ekonomi saat ini. Meskipun dengan hal tersebut pemerintah tetap memantau ketidak pastian dan risiko akibat pandemi Covid-19.

**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Indeks Mobilitas**



Sumber : Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan

Momentum pemulihan krisis akibat pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat menunjukkan pergerakan positif 1,4% di triwulan IV 2021. Dengan hal tersebut mobilitas masyarakat sudah kembali pada level pra pandemi yang dimana menunjukkan peningkatan dimana pandemi saat ini masih berdampak pada masyarakat dan bisnis khususnya bisnis disektor jasa keuangan dan

memaksa semua sektor bisnis mengubah model bisnisnya. Untuk mengurangi interaksi fisik terhadap setiap masyarakat sehingga para pembisnis mengubah strategi bisnisnya dengan cara bergantung pada digitalisasi, dengan melalui portal online dan memerlukan adanya kebijakan dengan mengikuti protokol kesehatan dan keselamatan.

Menurut Minai, Raza and Segaf (2021) menjelaskan bahwa pengaruh pada masa endemi Covid-19 memberikan kemajuan bagi pengusaha dan juga menawarkan kepada orang lain untuk memanfaatkan teknologi digital saat ini dan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat memanfaatkan sistem perbankan yang handal dan dapat diharapkan bisnis menjadi berkembang pada pandemi Covid-19 saat ini. Perusahaan bisnis yang mengalami peningkatan pada masa pandemi Covid-19 yaitu perusahaan pada sektor jasa keuangan perbankan. Menurut Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan perkembangan perbankan terus membaik pada triwulan IV 2021 dengan adanya penurunan tingkat Covid-19 menjadikan aktivitas ekonomi meningkat dan dapat membuat fungsi intermediasi bank semakin baik. Namun pada masa pandemi Covid-19 Otoritas Jasa Keuangan memberikan regulasi pada POJK No.13/POJK.03/2021 yang dimana OJK membuat revolusi baru dalam perkembangan teknologi dan adanya perubahan perilaku nasabah membuat pokok peraturan baru. Sehingga dalam hal tersebut OJK memberikan regulasi dalam produk, layanan yang berbasis teknologi (TI) sehingga dapat diartikan bahwa OJK membuat peraturan melalui produk Bank untuk mendukung dalam segi pelayanan dengan memberikan kemudahan, keamanan dan memberikan pelayanan saat menggunakan mobile banking selama pandemi covid-19 dengan menyediakan layanan kepatuhan saat menggunakan mobile banking yaitu memberikan kehandalan bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking dan jaminan untuk nasabah. Sehingga membuat perusahaan di sektor jasa keuangan harus merubah pelayanan dengan memanfaatkan teknologi saat ini.

Berdasarkan hal tersebut lembaga keuangan perbankan dapat mengembangkan produknya yaitu dengan memanfaatkan teknologi merasakan pelayanan bank dan mempermudah nasabah dalam penggunaan produk simpanan maupun pembiayaan semua mampu dilakukan dalam dunia perbankan. Salah satunya adalah perbankan syariah dengan mengamalkan hukum islam dengan mematuhi strategi bisnis yang menyediakan proses penemuan, negosiasi dan perubahan nilai dari suatu perbankan kepada konsumen. Ini memastikan bahwa seluruh proses sejalan dengan perjanjian islam dan prinsip-prinsip bisnis muamalah dalam islam. maka dalam perbankan syariah perlu untuk memahami muamalah ekonomi yang terkait dengan strategi untuk memberikan nilai kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dilakukan dalam proses yang sesuai dengan syariah islam (Parakkasi MM, 2020:8)

. Menurut Idris Parakkasi (2020:10) untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam syariah diharapkan pelayanan yang terjadi ada imbal balik yang bisa menjadi nilai lebih dari pelayanan tersebut. Nilai tersebut bisa diartikan dalam kehalalan suatu produk maupun jasa, kualitas produk yang ditawarkan, kepercayaan, pelayanan dan kenyamanan yang diberikan. sehingga konsumen dapat merasa sepenuhnya terpuaskan serta menjadi konsumen setia terhadap produk dan perusahaan.

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terkait kinerja produk dengan hasil yang sesuai dengan ekpetasi konsumen (Huda *et al.*, 2017:9). Salah satu faktor kepuasan nasabah yaitu sebuah layanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggan dengan ketersediaan berbagai macam produk perbankan yang menarik serta nasabah cenderung untuk memiliki berbagai macam produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam. Faktor tersebut memaksa untuk perbankan berinovasi dalam menciptakan produk dengan keunggulan kompetitif untuk membuat perbankan menjaga kepuasan nasabah sehingga nasabah yang loyal mampu dalam meningkatkan laba (Asti Marlina, 2018:16)

Kepuasan nasabah tidak hanya memberi dampak positif terhadap perbankan syariah dalam waktu singkat dan juga dalam waktu panjang, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh perbankan perlu adanya untuk memberi kemudahan dan keamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi pada masa covid-19 sehingga kecil kemungkinan nasabah tidak beralih ke pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perbankan syariah yang merupakan sektor jasa keuangan harus didukung dengan menggunakan fasilitas perbankan era modern yang mengikuti digitalisasi dalam pelayanan komunikasi dan perkembangan teknologi yaitu dengan penggunaan mobile banking. (Mawarni, 2021:40)

Menurut Kurniawati, Arif and Winarno, (2017:24-29) Mobile banking merupakan fasilitas industri perbankan yang diberikan untuk nasabah yang digunakan untuk transaksi perbankan sehingga guna memenuhi kebutuhan nasabah. Tujuan pengguna mobile banking yaitu membuat akses mobile banking lebih mudah, aman, efektif dan efisien. Mobile banking memberikan kemudahan dan kenyamanan bertansaksi kapanpun dan dimanapun melalui jaringan internet yang mudah diakses dari handphone atau SMS (Short Message Service). Mobile banking termasuk pengiriman uang, informasi saldo rekening, pembayaran zakat, PLN, listrik dan asuransi selain itu dapat digunakan untuk pembelian pulsa. Fasilitas tersebut dapat digunakan dengan diberi keamanan yaitu menggunakan sistem PIN mobile banking untuk menghindari penyalahgunaan. (Indonesia, 2015:59)

Dalam perspektif islam bahwa hukum dalam melakukan transaksi dalam media elektronik yaitu boleh berdasarkan dalil Al-Qur'an suran An-Nisa-29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali*

*dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”*

Dalil Al-Qur'an diatas menyebutkan bahwa manusia boleh transaksi muamalat dalam bidang ekonomi, sesuai dengan prinsip syariah dengan didasari saling ridha meridhai dan tidak dilakukan dengan cara yang salah. Menurut fiqih dalam bertansaksi melalui metode online dengan menggunakan alat, media yang dalam kaidah bersifat mudah, efisien dan tidak disalah gunakan hal tersebut termasuk dalam kategori umurid dunia sehingga Rasulullah pasrahkan sepenuhnya kepada umat manusia selama dalam prinsip syariah untuk memanfaatkannya demi kemakmuran bersama. Oleh karenak itu hukum dalam melakukan trsansaksi muamalah dengan memanfaatkan teknologi digital yaitu mobile banking dbolehkan. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip maslahlahah karena seseorang membutuhkan kemajuan teknologi dan tidak menyimpag dari prinsip-prinsip syariah islam.(Syafii and Cendriono, 2018:271)

Berdasarkan data FICO (Financial Controlling) dalam masa pandemi hanya 54% nasabah Indonesia yang menggunakan layanan digital banking dalam menggunakan mobile banking dan 23% nasabah Indonesia yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi mobile banking selama pandemi covid-19 tahun 2020. Sehingga hal ini menjadi peluang besar bagi perbankan syariah dalam meningkatkan penawaran dalam menggunakan mobile banking (TAB-FICO-Digital-Banking-Study.pdf<sup>2</sup>, 2021). Pelayanan mobile banking kepada nasabah yaitu pelayanan yang mudah, cepat dan aman dalam akses mobile banking kapan saja dan di mana saja dapat menumbuhkan kepuasan nasabah menggunakan mobile banking

Dalam memenuhi kepuasan nasabah untuk menggunakan mobile banking perlu adanya kemudahan, kegunaan, *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum islam), *assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan).

Kemudahan dan kegunaan dapat didukung dengan teori dalam sistem informasi untuk menjelaskan penerimaan teknologi tertentu oleh individu, mempelajari pengaruh faktor individu dalam adopsi teknologi baru. Teori tersebut adalah Technology Acceptance Model (TAM) sedangkan *assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum islam) didukung dengan teori model CARTER.

Teori TAM menjelaskan dalam menjelaskan dalam menggunakan sistem informasi dianggap sangat berpengaruh dan memberikan kejelasan terhadap penerima dalam menggunakan sistem informasi (Mukhtisar, Ridla Tarigan and Evriyenni, 2021) dan teori model CARTER menjelaskan bahwa dalam untuk menaksir keunggulan fasilitas perbankan syariah sesuai hakikat ekonomi syariah dan syariat islam (Othman and Owen, 2001)

Teori penerimaan teknologi yaitu Technology Acceptance Model (TAM) menggunakan persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan sebagai penentu yang pada dasarnya menentukan penggunaan sehingga dapat berfungsi sebagai dasar untuk mendukung model dan diakhir dengan pentingnya penerimaan teknologi (Silva, 2015:206). Menurut Aboelmaged and Gebba (2013:39) Kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi kegunaan yang dirasakan dari teknologi. Semakin mudah teknologi dapat digunakan maka semakin besar manfaat yang diberikan oleh teknologi yang berkaitan dengan peningkatan kinerja.

Dengan kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dinikmati, nasabah dapat merasakan saat menggunakan layanan mobile banking. Diharapkan nasabah dapat merasa lebih diuntungkan dikarenakan lebih mudah dan efektif dalam bertransaksi dan perbankan syariah mampu memberikan fitur yang dirancang khusus dengan landasan syariat islam. Sehingga dapat diterima oleh nasabah, khususnya nasabah Muslim (Mawarni, 2021:41)

Menurut (Khan et al (2019) *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum islam), *assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan) dapat

didukung dengan teori CARTER yang merupakan kualitas layanan serta produk yang disediakan oleh sektor jasa dan telah menjadi bagian yang penting dalam bisnis. Kualitas layanan didefinisikan sebagai cara di mana kebutuhan pelanggan dipenuhi dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan pada tingkat pelayanan yang diberikan.

Dalam menentukan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan nasabah pada sektor perbankan syariah dengan model CARTER terdiri dari variabel *Compliance* (kepatuhan) terhadap hukum islam), *assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan) menjadi suatu nilai alat ukur untuk mengetahui kualitas layanan maupun produk. Termasuk pada layanan e-banking menjadikan peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah.(Anouze, Alamro and Awwad, 2019)

Dalam hal penggunaan mobile banking bank syariah untuk memenuhi kepuasan nasabah selama pandemi covid-19 penelitian ini mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh variabel kemudahan dan variabel kegunaan, variabel *Compliance*, variabel *assurance* (jaminan), dan variabel *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Rachman, Prihatiningrum and Rusniati, (2021) menyatakan bahwa saat menggunakan aplikasi dan penelitian Mobile Banking Bank Kalsel, variabel kenyamanan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Khan *et al.* (2019) menunjukkan hasil penelitian menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan variabel *reliability* tidak. Pada penelitian Anouze, Alamro and Awwad (2019) menunjukkan hasil penelitian yaitu kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan peluang penelitian tersebut bertujuan untuk mengkaji lebih dalam dengan mengetahui pengaruh terhadap variabel kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah Kota Malang.



Data yang bersumber pada BPS Badan Pusat Statistik masyarakat yang beragama muslim di Kota Malang memiliki jumlah yang dinamis dan signifikan meningkat dari tahun 2018 hingga 2020 yaitu sebesar 811.073 hingga 840.407 masyarakat yang beragama muslim dan masyarakat Kota Malang memiliki jumlah penduduk tertinggi kedua setelah Kota Surabaya yaitu sebesar 2.654.4448 penduduk. Dengan hal tersebut masyarakat di Kota Malang yang memiliki agama muslim lebih dominan, jumlah penduduk yang banyak, menjadi peluang bagi perbankan syariah di Kota Malang untuk memiliki tabungan, pembiayaan maupun menggunakan aplikasi mobile banking bank syariah.

Bersumber pada BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Malang, bank syariah di Kota Malang yaitu: BSI (Bank Syariah Indonesia), Bank Muamalat, Bank Jatim Syariah, BCA syariah, Bank Panin Dubai Syariah, BTN (Bank Tabungan Negara) Syariah, Bank Mega Syariah, Bank OCBC NISP Syariah, Bank CIMB Niaga Syariah. Dengan data tersebut setiap bank syariah menyediakan layanan mobile banking kepada nasabah ataupun non-nasabah. Layanan mobile banking diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan memiliki beragam fitur menarik antara lain transfer online sesama bank syariah, memiliki fitur metode pembayaran dengan QRIS pembayaran online dimana dapat digunakan secara scan langsung.

Berdasarkan hal tersebut maka dengan ini perlu untuk peneliti dalam membahas penelitian mengenai pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* penggunaan mobile banking pada masa pandemi covid-19 karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking bank syariah. Maka dengan ini peneliti bertujuan untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, Compliance, Reliability, Assurance penggunaan mobile banking pada masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?
2. Apakah kegunaan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?
3. Apakah *compliance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?
4. Apakah *assurance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?
5. Apakah *reliability* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?
6. Apakah kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu

1. Untuk dapat mengetahui kemudahan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang
2. Untuk dapat mengetahui kegunaan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang
3. Untuk dapat mengetahui *compliance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang

4. Untuk dapat mengetahui *assurance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang
5. Untuk dapat mengetahui *reliability* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang
6. Untuk dapat mengetahui kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang

Manfaat dalam penelitian ini yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu terbagi dalam tiga manfaat penelitian, yaitu manfaat Bagi perusahaan, bagi pengembang akademik dan bagi peneliti selanjutnya.

1. Manfaat bagi perusahaan Bank Syariah di Kota Malang yaitu mampu memberikan sumbangsih pikiran kepada pihak terkait supaya bisa menjadibahan evalusai kedepannya.
2. Manfaat bagi pengembang akademik yaitu dapat memberikan manfaat yang bisa langsung diterapkan dan memahami secara mendalam mengenai mekanisme Mobile Banking Bank Syariah.
3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat memberi manfaat sebagai acuan dasar untuk peneliti selanjutnya dan bahan rujukan sekaligus bahan evaluasi.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Mengingat pembahasan mengenai teori dalam pengaruh variabel penelitian ini sangat luas, maka pembahasan kali ini akan diatasi seputar variabel kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* terhadap kepuasan nasabah. Adapun pembahasan secara spesifik bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah di Kota Malang pada masa pandemi Covid-19.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

**Berikut ini adalah penelitian terdahulu terhadap kepuasan nasabah**

Hasil dalam penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian ini dapat dijelaskan lebih lanjut pada tabel 2.1 dibawah ini.

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

No	Nama / Tahun / Judul Penelitian	Variabel dan Indikator atau Fokus penelitian	Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Aditya Rachman, Prihatiningrum and Rusniati / (2021) / Pengaruh variabel TAM, persepsi risiko, pengaruh sosial terhadap kepuasan dan penggunaan kembali secara terus-meneurs aplikasih mobile banking Kalsel	Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana variabel TAM (perceived usefulness dan perceived convenience), persepsi risiko, dan kepuasan dan kelanjutan penggunaan aplikasi mobile banking bank Kalimantan Selatan mempengaruhi variabel TAM. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, 200 nasabah menggunakan mobile banking Bank Kalsel dalam penelitian ini.	teknik Structural Equation Model (SEM) AMOS Ver.22	Penelitian menunjukkan bahwa Manfaat yang dirasakan, kenyamanan yang dirasakan, bahaya yang dirasakan, pengaruh sosial, dan kepuasan semuanya memiliki dampak substansial pada kepuasan.
2,	Usman <i>et al</i> / (2021) / The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)	Bertujuan untuk menegtahui pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan e-banking perbankan syariah Indonesia dengan menggunakan teori TAM (penerimaan teknologi) yaitu variabel manfaat yang dirasakan, kemudahan pengguna yang dirasakan, kepatuhan syariah, dan kepercayaan.	Teknik analisis yang digunakan yaitu <i>Software SPSS 23</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat, kemudahan, kepatuhan syariah, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-banking bank syariah di Indonesia.

		Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu dengan mengirim kuesioner kepada 300 nasabah.		
3.	Ade Sofyan Mulazid <i>et al</i> / (2020) / Attributes of Islamic Bank Service Quality: A Survey To Map Metropolitan Customer Satisfaction	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis layanan Perbankan Syariah di Jakarta dengan menggunakan teori CARTER untuk menentukan indeks kepuasan pelanggan dan analisis kinerja kepentingan dan untuk memastikan penggunaan teknologi informasi (e-banking) yang tepat, kemampuan bank dalam menanggapi masalah dan keluhan dengan cepat, dan keramahan karyawan saat melayani nasabah. Penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner 132 nasabah.	Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)	Hasil penelitian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terori CARTER yang terdiri dari <i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness</i> memnunjuka hasil keseluruhannya bahwa pelanggan metropolitan bank syariah puas.
4.	Mufraini <i>et al</i> / (2020) / Sharia insight factors: Does it matter to shift metropolitan decision behavior towards Islamic bank?	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah tentang bank syariah. Fitur lokasi kantor, fitur digitalisasi produk, wawasan syariah, aktivitas pemasaran bank, kualitas servicescape, dan brand image adalah enam elemen tersebut. Penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling, dengan 200 nasabah Bank Syariah Jakarta mengisi kuesioner.	Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor eksploratori (EFA) dan analisis faktor konfirmatori (CFA)	Hasil penelitian pada penelitian ini yaitu faktor lokasi kantor, fitur digitalisasi produk, aktivitas pemasaran bank, kualitas servicescape dan citra merek yang mepengaruhi keputusan pelanggan menggunakan bank syariah.
5.	Dandis and Wright / (2020) / The effects of	Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui model	Teknik analisis yang digunakan	Hasil penelitian pada penelitian ini yaitu empati,

	CARTER model on attitudinal loyalty in Islamic banks	CARTER terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Yordania. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan kuesioner kepada 655 reponden pada semua bank syariah di Yorfanian	PSS untuk menganalisis data dan AMOS digunakan untuk analisis faktor konfrimator	jaminan dan kepatuhan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
6.	Ashsifa / (2020) / Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan teori TAM, mengintegrasikan pengaruh privasi, dan personalisasi terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan layanan mobile banking secara berkelanjutan. Teknik pengumpulan data menggunakan online survey dengan membagikan kuesioner 407 menggunakan mobile banking di Indonesia	Teknik analisis yang digunakan yaitu SEM-PLS	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Privasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan personalisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
7.	Khan et al / ( 2019) / Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction; An Application Of Carter Model	Tujuan dalam penelitian ini untuk menemukan hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan mobile banking pada nasabah Pakistan menggunakan model Carter. Dengan menggunakan teknik random sampling dan menyebarkan kuesioner kepada 400 nasabah pengguna mobile banking.	Menggunakan teknik analisis program statistik SPSS	Hasil pada penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara dimensi <i>assurance</i> , <i>tangibility</i> , terhadap kepuasan nasabah namun, tidak ada hubungan signifikan antara <i>empathy</i> dan keandalan terhadap kepuasan nasabah
8.	Priya, Gandhi and Shaikh / (2018) / Mobile banking adoption in an emerging economy: An empirical analysis of young Indian consumers	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile banking pada nasabah di India. Penelitian ini menggunakan penelitian survei cross-sectional pada 269 responden.	Menggunakan analisis partial least square-structural equation model (PLS-SEM) dan <i>software</i> Smart-PLS.	Hasil penelitian menunjukkan kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kredibilitas yang dirasakan dan jaminan struktural berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

9.	Pujianto / (2018) / Pengaruh assurance, ease of use, reliability, convenience, fulfillment, dan security and privacy terhadap customer satisfaction mandiri mobile	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Assurance, Kemudahan Penggunaan, Reliability, Kenyamanan, Pemenuhan, Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan Pelanggan yang menggunakan mandiri mobile. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan menggunakan 130 responden.	Menggunakan teknik analisis program statistik SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Assurance, Kemudahan Penggunaan, Reliability, Kenyamanan, Keamanan dan Privasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan Pemenuhan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan.
10.	Anouze, Alamro and Awwad / (2019) / Customer satisfaction and its measurement in Islamic banking sector: a revisit and update	Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah dan layanan penyediaan pada bank syariah di Yordania dengan meneliti delapan variabel, kepatuhan syariah, keluhan, harga, kenyamanan, e-banking, persepsi karyawan, citra bank dan berwujud terhadap kepuasan nasabah. Teknik analisis dengan metode survei cross sectional pada 480 nasabah di Yordania.	Menggunakan teknik analisis program statistik SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang paling penting adalah kepatuhan Syariah, keluhan, harga dan kenyamanan. Sedangkan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu e-banking, persepsi karyawan, kenikmatan citra bank.

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Seperti pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Aditya Rachman, Prihatiningrum and Rusniati (2021), Usman *et al* (2021), Ashsifa (2020), Priya, Gandhi and Shaikh (2018) Hasil penelitian menggunakan teori model TAM menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan variabel kegunaan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu pada penelitian Dandis and Wright (2020), Ade Sofyan Mulazid *et al* (2020), Mufraini *et al* (2020), Khan *et al* (2019), Pujianto (2018), dan Anouze, Alamro and Awwad (2019) hasil penelitian dalam

menggunakan teori model CARTER menunjukkan bahwa variabel *compliance*, *reliability*, dan *assurance* dalam menggunakan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu menjadi acuan dan pembaharuan dalam penelitian ini yaitu dengan mengetahui penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah di Kota Malang dengan menggunakan dua model teori TAM dan CARTER sehingga dapat lebih mengetahui penggunaan teknologi informasi pada *mobile banking* bank syariah dan mengetahui layanan kualitas perbankan syariah dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19. Dengan hal tersebut menjadikan alasan peneliti untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kota Malang.



## **2.2 Kajian Teoritis**

### **2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM)**

Teori penerimaan teknologi yaitu Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang menyangkut tentang penggunaan sistem informasi, teori tersebut dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, Model teori tersebut merupakan teori yang akan digunakan oleh pengguna dengan memiliki tujuan yaitu untuk menjelaskan kepada penerima penggunaan teknologi informasi faktor-faktor penting dari perilaku penggunaan teknologi informasi (Samekto, 2021)

Berdasarkan teori dari Davis menjelaskan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) adalah model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi akan menerima dan menggunakan teknologi yang terkait dengan pekerjaannya. (F.D Davis, A, 1986) Model TAM berasal dari teori psikologis berlandaskan pada kepercayaan (belief), sikap (attitude), niat (intention) dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi teknologi informasi adalah persepsi pengguna tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai tindakan dalam konteks pengguna teknologi informasi.

TAM banyak digunakan untuk menjelaskan adopsi dan penggunaan sistem informasi. Dua penentu mendasar dari TAM (kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan) mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi (Ma and Liu, 2005)

TAM dalam bentuk yang sebenarnya meramalkan bahwa keyakinan perilaku tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah penentu utama sikap individu terhadap penggunaan teknologi atau sistem tertentu, yang pada gilirannya berdampak

pada niat mereka untuk menggunakan dan terlibat dalam perilaku aktual yang diberikan oleh teknologi (FD Davis, A 1989). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan dan kegunaan persepsi dalam menggunakan teknologi informasi yaitu mobile banking.

**a) Kemudahan**

Menurut Davis (1989) Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha, sedangkan kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. TAM menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dianggap mempengaruhi kegunaan teknologi yang dirasakan. Semakin mudah menggunakan suatu teknologi, semakin besar manfaat yang diharapkan dari teknologi terkait dengan peningkatan kinerja. Hubungan ini juga telah divalidasi dalam konteks teknologi online (Gefen dan Straub, 2003).

Menurut Paulus (2014) kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu sistem komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Farizi, (2013) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikator terhadap suatu sistem informasi yang meliputi Efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnya mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari.

Berdasarkan pada definis diatas bahwa kemudahan dapat mengurahi usaha seseorang dalam menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi lebih mudah digunakan, lebih fleksibel dan mudah dalam pengoprasiannya, kemudahan tersebut dapat diartikan bahwa seseorang menggunakan teknologi informasi pekerjaan dapat lebih mudah dibandingkan seseorang yang bekerj tanpa menggunakan bantuan teknologi informasi. (Rahadi, 2007)

Sebagai karakteristik kemudahan penggunaan teknologi informasi variabel ini dibentuk dalam beberapa indikator sebagai berikut :

1. Teknologi mudah dipahami dan dipelajari
2. Dapat mengontrol pekerjaan
3. Mudah dikuasai dan mudah digunakan
4. Fleksibel.

**b) Kegunaan**

Didefinisikan oleh Davis kegunaan yang dapat dirasakan oleh nasabah yaitu dalam menggunakan sistem teknologi informasi dapat meningkatkan pekerjaannya sehingga seseorang dapat percaya terhadap sistem tersebut (Lule, 2012). Dapat diketahui bahwa variabel kegunaan dalam teori TAM adalah pandangan tentang pengambilan keputusan, seperti yang dapat diamati. Akibatnya, jika seseorang menganggap sistem informasi itu berharga, mereka akan menggunakannya. Di sisi lain, jika seseorang percaya sistem informasi tidak efektif, dia tidak akan menggunakannya. (Jogiyanto, 2007)

Pada penelitian Sugih Rahayu (2015) menjelaskan bahwa kegunaan pada teori TAM dalam menggunakan mobile banking didefinisikan sebagai suatu tingkat seseorang dapat mempercayai penggunaan suatu teknolohi yang akan

meningkatkan prestasi kinerja orang tersebut dan variabel kegunaan dalam teori TAM ini merupakan penentu. Variabel Kegunaan dalam mengaplikasikan mobile banking dapat dianggap sebagai terobosan dalam sistem pembayaran yang ada, dan nilai yang diberikannya kepada konsumen akan berbanding lurus dengan seberapa baik penerapannya. (Muñoz-Leiva, Climent-Climent and Liébana-Cabanillas, 2017)

### 2.2.2. Carter Model

Menurut Othman and Owen (2001) Teori Carter model merupakan teori kualitas layanan perbankan syariah untuk meningkatkan layanan dan produk kepada pelanggan dengan mewaspadai faktor agama yang dimuat terlebih dahulu dan dinilai paling penting dalam skala untuk meningkatkan cara penyediaan produk dan layanan kepada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan model Carter untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bank syariah dan carter model untuk mempertimbangkan setiap perubahan dalam budaya atau latar belakang sikap pelanggan dan membangun teori baru yang terkait dengan kualitas layanan yang berbasis islam terhadap kinerja, lingkungan dan budaya bank.

Pada penelitian Wijiharta (2010) menjelaskan bahwa carter model dikembangkan dari model Servqual dengan menambah dimensi baru. Untuk memenuhi kebutuhan setiap industri yang sedang diteliti dan perbedaan di antara budaya, agama, negara menjadikan dimensi pada teori servqual dikembangkan yaitu dengan menambah dimensi "*compliance with islamic lac*" yaitu kepatuhan terhadap hukum islam atau prinsip syariah dengan meneliti kualitas layanan pada bank syariah. Dengan meningkatkan nilai kemasalahatan masyarakat bank syariah perlu menilai kinerja dan pelayanan perbankan syariah untuk mencapai hasil yang sudah direncanakan sebagai penetapan efektivitas

operasional bank syariah serta pelayanan pegawainya berdasarkan prinsip kepatuhan syariah. (Dwi and Segaf, 2020)

Teori ini terdiri dari enam dimensi yang dikembangkan dari lima dimensi pertama pada kualitas pelayanan yang disebut *servqual* dan dimensi baru tersebut yaitu kepatuhan dengan mengacu pada kesesuaian layanan bank dengan hukum dan prinsip islam (Aisyah, 2018). Kesesuaian dalam layanan dan produk dalam perbankan syariah yaitu adanya transaksi yang tanpa mengandung unsur bunga (*riba*) dalam penyimpanan atau pembiayaan dan memenuhi kualitas kehalalan dalam suatu produk yang dimiliki oleh bank syariah. (Wijiharta, 2010).

Dalam hal tersebut model ini diusulkan sebagai carter model yang terdiri dari enam dimensi yaitu *compliance* (kesesuaian), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *assurance* (daya tanggap) dan latar belakang dalam menggunakan teori carter ini yaitu untuk mengukur pelayanan pada bank syariah yaitu perbedaan spiritual, budaya dan implementasi pada bank syariah. Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk menguji tiga dimensi pada teori carter model yaitu *compliance* (kesesuain), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (daya tanggap).

#### **a. Compliance (kesesuain)**

*Compliance* merupakan kemampuan dalam memenuhi syariat hukum islam dan dalam kinerja atau operasional sesuai dengan ekonomi islam dan prinsip perbankan (Juniawan, 2014). Dalam era digital saat ini untuk menggunakan mobile banking perlu adanya peningkatan dan kepatuhan terhadap prinsip islam dengan menyediakan program atau fitur transaksi inklusi keuangan berbasis syariah kepada nasabah. (Fauzi, 2016). Penggunaan mobile banking dalam memenuhi prinsip-prinsip islam dapat dilihat akad yang digunakan dalam mobile

banking, terhindar dari riba baik dalam bentuk produk maupun transaksi simpanan dan pembiayaan.

**b. Assurance (Jaminan)**

Kemampuan bank untuk membantu nasabah dalam memberikan pelayanan dalam jasa kesopanan karyawan dalam semua jenis komunikasi antara karyawan dengan nasabah bank syariah (Aisyah, 2018).

Menurut Prijanto, Pulung and Sari (2021) *assurance* merupakan ketanggapan dalam syariah untuk memenuhi keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan informasi dengan komunikasi yang sopan dan jelas.

Perbankan syariah dapat memberikan komunikasi menurut prinsip islam dengan memberikan informasi yang sopan, jelas dan tepat. Dapat diharapkan nasabah menggunakan mobile banking dapat membantu menyelesaikan persoalan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

**c. Reliability (Kehandalan)**

Kemampuan nasabah untuk mengandalkan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat. (Aisyah, 2018). Nasabah pengguna layanan mobile banking syariah dapat dengan aman memberikan kesan terhadap kinerja layanan mobile banking syariah di era digital yaitu dengan terjamin, amanah, tepat serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya (Prijanto, Pulung and Sari, 2021)

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dalam menggunakan model carter berkaitan dengan keinginan dan harapan nasabah untuk memenuhi harapan tersebut sehingga dalam menggunakan transaksi pada era digital yaitu mobile banking erlu dalam bertansaksi mendapatkan pelayanan dengan baik, amanah dan nyaman. Allah SWT juga berfirman pada Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْتُ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّانْقَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Sehingga dapat diartikan yaitu produk dan layanan bank syariah dapat diterima sebagai produk atau layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen dengan menggunakan prinsip-prinsip islam. Allah senang melihat pekerjaan dengan memberikan hasil yang terbaik atau melakukan kinerja dengan memberikat kualitas yang tinggi. Sehingga dalam menggunakan layanan bank syariah menjadi penting karena adanya hubungan dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen dan harapan konsumen.

### **2.2.3. Kepuasan Nasabah.**

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan yaitu memberikan manfaat untuk pelanggan sehingga dapat merasakan kepuasan dan terciptanya kepuasan tersebut adanya pengalaman konsumen dalam menggunakan jasa atau produk. Adapun pakar menjelaskan tentang kepuasan pelanggan yaitu Kotler dalam buku marketing management *Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv*, (2004) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan yang lainnya.

Menurut Alvianolita Sanistasya (2015) Kepuasan pelanggan terhadap suatu jenis jasa atau produk yang merupakan perbandingan

antara persepsi terhadap jasa atau produk yang diterima dapat memenuhi harapan dalam menggunakan jasa maupun produk tersebut. Jika harapannya tercapai dapat diartikan jasa atau produk tersebut dapat memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan sangat tinggi.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kinerja perusahaan menurut sudut pandang konsumen. Menurut Fornell (1992) dalam Alvianolita Sanistasya (2015:234) dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kepuasan general atau keseluruhan
- b. Kenfirmasi harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi
- c. Perbandingan dengan situasi ideal yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja, jika kinerja memenuhi harapan, nasabah dapat merasa puas. Dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus dapat diperhatikan yaitu :

1. Kualitas produk, nasabah dapat merasa puas jika produk yang ditawarkan kepada nasabah tersebut dapat menunjukkan produk tersebut berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas jika nasabah mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, nasabah akan merasa bangga dan teryakinkan jika menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi harga yang ditawarkan menetapkan harga yang relatif murah dan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.



5. Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk/jasa tersebut.

Untuk mendapatkan tercapainya kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu :

1. Memperkecil adanya kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan nasabah.
2. Bank harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam memperbaiki proses pelayanan. yaitu pelayanan dalam prilaku kemampuan dan pengetahuan dari sumber daya manusia yang ada.
3. Nasabah diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pihak bank dapat memberikan solusi sesuai keluhan yang nasabah rasakan.
4. Mengembangkan dan menerapkan dengan cara bank menghubungi nasabah setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan nasabah dan membangun kedekatan terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan citra dan posisi bank di pasar.

Menurut Tjiptono (2008) dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan konsumen perlu dalam perusahaan memiliki faktor penentu untuk menunjukkan layanan yang baik terhadap konsumen yaitu dengan memberikan lima faktor penentu berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan cepat, efisien, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*assurance*), yaitu menumbuhkan rasa keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesponana, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan yaitu bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan, memiliki komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah terhadap perbankan akan mempengaruhi citra bank tersebut. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan menunjukkan loyalitas terhadap bank tersebut dan nasabah yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Namun jika nasabah merasa tidak puas dapat melakukan pengembalian produk. Hal tersebut harus diantisipasi oleh bank, sebab dapat merusak citra bank (Karim, 2020)

Firman Allah dalam Al-Qur'an At-Taubah ayat 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya : *“Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan RasulNya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah kurniaNya, demikian juga RasulNya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah”*

Dapat diartikan bahwa dalam bertransaksi ekonomi tidak terlepas pada penjualan dan pembelian yang dapat didefinisikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang didapat dari penjualan.

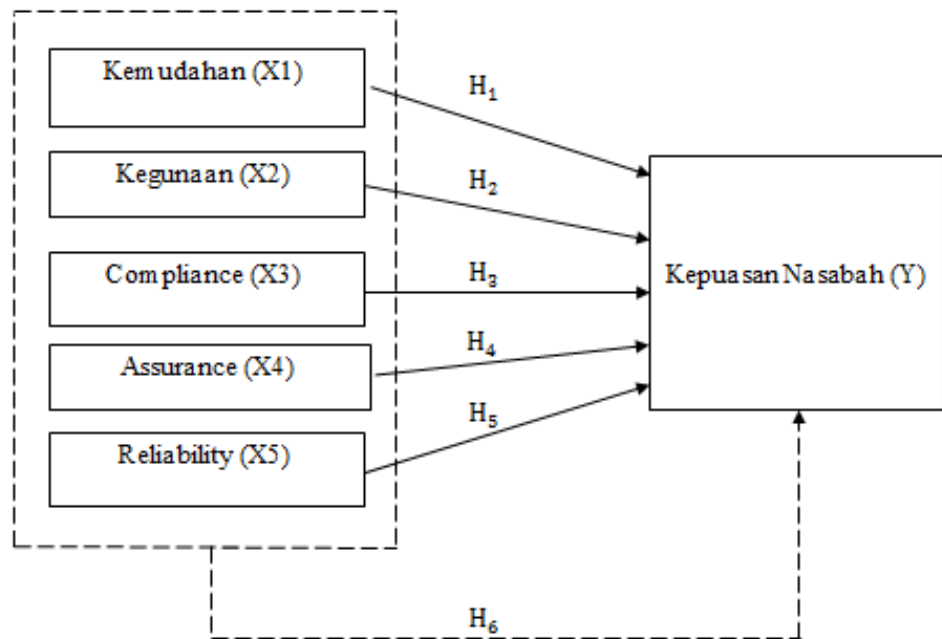
### 2.3 Kerangka Konseptual

kerangka konseptual merupakan model konseptual dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka

konseptual juga menjelaskan gejala dalam penelitian yang menjadi masalah (objek penelitian). (M.Si and M.Si, 2019).

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, dalam variabel (Y) merupakan teori tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, (X1) merupakan variabel kemudahan, (X2) merupakan variabel kegunaan, (X3) merupakan variabel *Compliance*, (X4) merupakan variabel *Assurance*, (X5) merupakan variabel *Reliability*. Serta penelitian terdahulu di atas, maka kerangka berpikir atau kerangka pemikir dalam penelitian ini untuk memudahkan pemahaman penelitian ini sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



Keterangan:

- : Secara Parsial
- - → : Secara Simultan

Kerangka pada penelitian diatas yaitu dengan mengetahui bahwa variabel X1 Kemudahan, X2 Kegunaan, X3 *Compliance*, X4 *Assurance*, X5 *Reliability* mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah di Kota Malang.

#### 2.4 Hipotesis

Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif yang merupakan jenis hipotesis dengan menjelaskan hubungan antar variabel. Hipotesis asosiatif dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih (Martono, 2010)

- a) Hipotesis terkait dengan pengaruh kemudahan secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang
- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kemudahan dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- $H_1$  : Terdapat pengaruh kemudahan dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- b) Hipotesis terkait dengan pengaruh kegunaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang
- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kegunaan dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- $H_1$  : Terdapat pengaruh kegunaan dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- c) Hipotesis terkait dengan pengaruh *Compliance* secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang
- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *Compliance* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- $H_1$  : Terdapat pengaruh *Compliance* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- d) Hipotesis terkait dengan pengaruh *assurance* secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang
- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *assurance* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- $H_1$  : Terdapat pengaruh *assurance* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- e) Hipotesis terkait dengan pengaruh *reliability* secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *reliability* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

$H_1$  : Terdapat pengaruh *reliability* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

f) Hipotesis terkait dengan pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, dan *reliability* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah di Kota Malang.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, dan *reliability* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

$H_1$  : Terdapat pengaruh kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, dan *reliability* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Martono (2010) penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data numerik. Data numerik tersebut kemudian diolah dan diteliti untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah. Dalam penelitian ini, sumber data primer adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner atau angket.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Adapun penelitian ini berlokasi di Kota Malang. pada nasabah Bank Syariah Kota Malang, Dimana masyarakat di Kota Malang merupakan masyarakat yang dominan memiliki jumlah masyarakat sebagian besar beragama muslim. Data yang bersumber pada BPS Badan Pusat Statistik jumlah masyarakat di Kota Malang pada tahun 2018 hingga 2020 yaitu sebesar 866.118 hingga 874.890.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah seluruh item dan topik yang dirasakan pada suatu wilayah tertentu dan memenuhi standar yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan individu dalam lingkup penelitian (Martono, 2010). Menurut Nazir (2014) Populasi adalah sekelompok individu yang memiliki sifat tertentu yang disebut variabel.

Sampel adalah bagian dari populasi dengan ciri atau kondisi tertentu yang akan diteliti atau dapat didefinisikan sebagai informasi populasi yang dipilih dengan menggunakan teknik tertentu untuk mencerminkan populasi (Martono, 2010). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini merupakan nasabah yang menggunakan mobile banking di Bank Syariah Kota Malang. Populasi berfokus pada nasabah bank syariah di Kota Malang yang menyediakan layanan mobile banking. Jumlah populasi

penelitian ini sulit ditentukan dikarenakan peneliti sulit mendapatkan data akurat tentang jumlah nasabah pada masing-masing bank syariah di Kota Malang.

Maka dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini meliputi lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kedungkadangan, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru dengan jumlah masyarakat di kota malang sebesar 874.890. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel untuk mempermudah dalam pengambilan data sehingga penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan rumus slovin (M.M, 2021) sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar eror (10%)

Banyaknya sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{874\ 890}{(1+874\ 890x(0,10)^2)}$$

$$n = \frac{874\ 890}{(1+874\ 890x0,01)}$$

$$n = \frac{874\ 890}{8.749,91}$$

$$n = 99,98$$

Sehingga hasil perhitungan tersebut sampel yang dihasilkan adalah 99,98 maka dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan responden yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 nasabah Bank Syariah Kota Malang yang aktif menggunakan mobie bankng.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metodologi pengambilan sampel adalah metode untuk menentukan ukuran sampel dan jumlah sampel. Dalam suatu penelitian yang



menggunakan berbagai prosedur sampling atau strategi sampling, untuk menentukan sampel yang akan diambil. Strategi random sampling digunakan dalam penelitian ini. Random sampling adalah pendekatan pengambilan sampel yang memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. (Algifari, 2003)

Teknik Random Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *cluster sampling* yang merupakan teknik untuk memilih sampel dengan membuat populasi menjadi beberapa kelompok. Pembagian dalam memilih anggota populasi kedalam beberapa kelompok dilakukan secara acak dan dipilih beberapa anggota dari setiap kelompok untuk dijadikan sebagai anggota sampel (Algifari, 2003).

Dalam penelitian ini memilih sampel yang sesuai dengan lokasi penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Kota Malang yang menggunakan mobile banking. Adapun wilayah Kota Malang yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu meliputi Kecamatan Kedungkadangan, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru. Hal ini dikarenakan menurut sumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur, Kota Malang merupakan kota urutan kedua yang memiliki jumlah penduduk terbanyak.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling cluster, sehingga pada masing-masing klaster dapat diambil sampel dengan cara rumus yang sesuai (Algifari, 2003), yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n_x = \frac{N_x}{N} \times n$$

Keterangan :

$n_x$  = ukuran sampel pada daerah c atau daerah yang terpilih menjadi sampling

$N_x$  = jumlah populasi daerah x atau daerah yang akan menjadi sampel

$N$  = jumlah total populasi pada semua daerah yang terpilih menjadi sampel

$n$  = ukuran sampel keseluruhan.

**Tabel 3.4.1**  
**Sampel penelitian**

Nama Kecamatan	Jumlah populasi	Besarnya sampel
Kedunkandang	196 298	23
Sukun	196 917	23
Klojen	101 410	12
Blimbing	181 426	20
Lowokwaru	198 839	22
<b>Jumlah</b>	<b>874 890</b>	<b>100</b>

Sumber data : BPS Kota Malang 2022

### 3.5 Data dan Jenis Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses atau pengadaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Menurut Jaya (2020:7-9) Data primer merupakan data hasil kategori, untuk isi data dapat berupa kata atau didefinisikan sebagai data bukan angka dan data primer diambil dari penyebaran kuesioner pada responden, sehingga harus melakukan pengujian reliabilitas dan validitas. Data primer meliputi jawaban responden atas pernyataan kuesioner yang dikumpulkan dari nasabah Bank Syariah di Kota Malang

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan daftar pertanyaan atau dapat disebut dengan menggunakan metode penelitian kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan dengan menggunakan pertanyaan yang cukup terperinci dan lengkap. Kuesioner harus memiliki perhatian khusus yaitu masalah yang ingin dipecahkan sehingga tiap pertanyaan harus merupakan bagian dari hipotesis yang ingin diuji (Nazir, 2014).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan lima alternatif jawaban berdasarkan skala *Likert*. Responden yang akan menjawab pertanyaan kuesioner tersebut adalah nasabah Bank

di Kota Malang yang menggunakan aplikasi mobile banking. Dalam skala *likert* digunakan dengan sistem skor atau nilai yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.6.1**  
**Pemberian Skor**

Keterangan	Kode	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber : (Nazir, 2014)

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut Nazir (2014) Definisi Operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Operasional variabel pada penelitian ini sebagai variabel yang mempengaruhi (independent variabel) dan variabel yang dipengaruhi (dependen variabel). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, *reability* dan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

**Tabel 3.7.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1	Kemudahan $X_1$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologi mudah dipahami dan dipelajari</li> <li>2. Dapat mengontrol pekerjaan</li> <li>3. Mudah dikuasai dan mudah digunakan</li> <li>4. Fleksibel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan mobile banking lebih mudah dipahami dan dipelajari.</li> <li>2. Penggunaan mobile banking dapat mengontrol pekerjaan</li> <li>3. Penggunaan</li> </ol>	Sumber David, 1989 Dalam (Fatmawati, 2015:7)

			mobile banking mudah dan dapat dikuasi dan digunakan. 4. Fleksibel dalam penggunaannya dapat dilakukan dimana saja	
2	Kegunaan $X_2$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manfaat terhadap pekerjaan</li> <li>2. Manfaat Waktu</li> <li>3. Manfaat Biaya</li> <li>4. Manfaat Transaksi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan mobile banking memberi manfaat kepada nasabah</li> <li>2. Pengguna mobile banking memberi manfaat waktu kepada nasabah</li> <li>3. Menggunakan mobile banking tidak perlu mengeluarkan biaya</li> <li>4. Menggunakan mobile banking mempermudah transaksi</li> </ol>	Sumber David, 1989 Dalam (Fatmawati, 2015:7)
3	<i>Compliance</i> $X_3$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank beroperasi sesuai dengan prinsip islam</li> <li>2. Tidak terdapat unsur riba dalam transaksi tabungan dan pinjaman</li> <li>3. Tersedianya produk dan layanan yang berlandaskan syariah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobile banking bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip islam</li> <li>2. Transaksi menggunakan mobile banking tidak terdapat unsur riba</li> <li>3. Tersedianya produk dan layanan pada mobile banking berlandaskan syariah</li> </ol>	(Priyanto, Pulung and Sari, 2021)
4	<i>Assurance</i> $X_4$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank menyediakan kemudahan akses informasi rekening untuk nasabah</li> <li>2. Karyawan memiliki</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank syariah menyediakan mobile banking untuk kemudahan nasabah dalam</li> </ol>	(Priyanto, Pulung and Sari, 2021)

		pengetahuan yang luas serta berpengalaman	bertansaksi maupun informasi rekening nasabah 2. Karyawan dapat menjelaskan kegunaan dan manfaat pelayanan mobile banking 3. Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah dalam menggunakan mobile banking	
5	<i>Reliability</i> $X_5$	1. Bank memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu 2. Bank menyediakan produk serta layanan yang luas	1. Bank syariah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah yang akan menggunakan mobile banking 2. Bank syariah menyediakan produk pada mobile banking dengan memberikan layanan yang lengkap dan luas	(Priyanto, Pulung and Sari, 2021)
6	Kepuasan nasabah (Y)	1. Kepuasan general atau keseluruhan ( <i>overall satisfaction</i> ) 2. Konfirmasi harapan ( <i>confirmation of expectations</i> ) 3. Perbandingan dengan situasi ideal ( <i>comparison to ideal</i> )	1. Seluruh kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dapat terpenuhi 2. Tingkat kesesuaian kinerja dengan ekspektasi nasabah 3. perbandingan kinerja produk mobile banking	Sumber fornell (1992) dalam (Alvianolita Sanistasya, 2015:234)

			dengan produk yang lain menurut persepsi nasabah.	
--	--	--	---	--

### 3.8 Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan disaat menggunakan penelitian kuesioner yang dimaksud dalam uji instrumen untuk menguji lebih lanjut validitas dan reliabilitasnya.(Hartono, 2018).

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen yang akan digunakan untuk mengukur seberapa besar ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. dalam mengitung validitas dapat menggunakan pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Uji validitas dikatakan valid jika kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.(Siregar M.M, 2017)

Untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk menguji valid atau tidak valid yaitu:

- 1) Jika korelasi tiap faktor positif dan besarnya melebihi 0,3
- 2) Jika koefisien korelasi *product moment*  $> r\text{-tabel}(\alpha ; n - 2)$  n = jumlah sampel
- 3) Nilai Sig.  $\leq \alpha$

##### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkap data yang dapat dipercaya (Rukajat, 2018a). Menurut Siregar M.M, (2017) Uji reliabilitas merupakan uji dimana untuk mengetahui sejauh mana hasil

pengukuran tetap konsisten. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas secara internal dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Pengujian reliabilitas menggunakan alat ukur *internal consistency* pada penelitian ini pengujian menggunakan Teknik pengukuran reliabilitas yaitu menggunakan teknik *alpha Cronbach*, dengan menentukan suatu instrumen penelitian reabel atau tidak dan jawaban yang diberikan kepada responden berbentuk skala 1-5. Kriteria suatu instrumen jika nilai *alpha Cronbach* hasil perhitungan  $> 0,6$  maka dapat dikatakan *reliable*.

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi klasik merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji diterima atau tidak data kuesioner hasil penelitian yang akan digunakan uji asumsi klasik.

#### **a) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Algifari, 2003). Menurut Nuryadi *et al.*, (2017) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Diawali dengan penentuan taraf signifikan, yaitu pada taraf signifikan 5% (0,05) dengan kriteria pengujian jika nilai  $L_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak, jika nilai  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima. Test normalitas dapat dikatakan distribusi normal atau tidak menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan pedoman pengambilan keputusan:

1. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi adalah tidak normal.

2. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi adalah normal.

**b) Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya (Rukajat, 2018). Menurut penelitian dari (Mukhtisar, Ridla Tarigan and Evriyenni, 2021) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat kesamaan atau ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pada penelitian ini untuk mendeteksi heteroskedastisitas menggunakan rumus *Glejser*.

**c) Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Dalam penelitian ini untuk menunjukkan setiap variabel eksogen mana yang akan dielakkan oleh variabel eksogen lainnya dapat dilihat dari *variance inflation factor* (VIF). Untuk melihat adanya multikolinieritas dengan melihat nilai Toleransi  $< 0,10$  sama dengan kolonieritas 0,95. maka dapat disimpulkan tidak dapat multikolinieritas di antara variabel independen (Rukajat, 2018).

**3.8.3 Analisis Uji Linier Berganda**

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis linier berganda yang menjelaskan hubungan satu variabel (Y) dengan dua variabel atau lebih ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ). Regresi linier dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat variabel dependen (Y) kepuasan nasabah dan dua variabel independen yaitu kemudahan  $X_1$  dan keamanan  $X_2$ , bentuk persamaan regresinya adalah :



$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

Kriteria bila koefisien regresi yaitu  $B_1$  dan  $B_2$  mempunyai nilai :

1. Variabel Y tidak dipengaruhi oleh  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu Nilai = 0.
2. Terjadi hubungan dengan arah terbaik antara variabel tidak bebas Y dengan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu dapat dikatakan nilainya negatif
3. Terjadi hubungan yang searah antara variabel tak bebas Y dengan variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu dapat dikatakan nilainya positif.

#### **3.8.4 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, uji hipotesis dibuktikan melalui data yang telah terkumpul. dalam statistik hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. (Sugiyono, 2013). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi.

##### **a) Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Dalam uji regresi linier berganda uji t dapat diartikan untuk memastikan bahwa parameter (koefisien regresi dan konstanta) sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Parameter tersebut menjelaskan bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikatnya. Dalam penelitian ini uji t menggunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui apakah nilai *prob. t* hitung lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. (Algifari, 2003)

##### **b) Uji Signifikan Silmutan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian terhadap pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan (*explained*) oleh perubahan nilai semua variabel independen. Kreteria dalam uji F yaitu dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat yaitu variabel independen berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen dan nilai kritis distribusi F dengan tingkan kesalahan 5% (Algifari, 2003).

**c) Koefesien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefesien Determinasi bertujuan untuk menjelaskan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai dependen dapat ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) (Algifari, 2003). Dalam penelitian ini untuk menilai koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R-Square.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

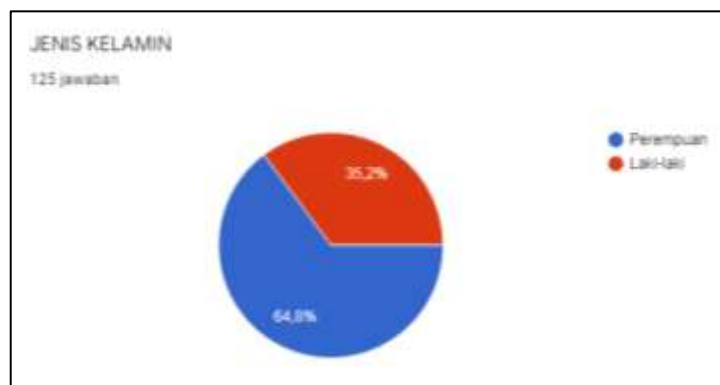
#### 4.1.1 Deskripsi Umum Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Masyarakat Kota Malang yang menggunakan mobile banking Bank Syariah pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik Kota Malang, jumlah masyarakat Kota Malang berdasarkan jenis kelamin yaitu sebesar 874.890 jiwa, dan berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus Solvin maka jumlah responden yang dijadikan dalam penelitian ini sebanyak 99,98 dibulatkan menjadi 100 responden.

#### 4.1.2 Deskripsi Klasifikasi Responden

1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender

**Gambar 4.1.1**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender**



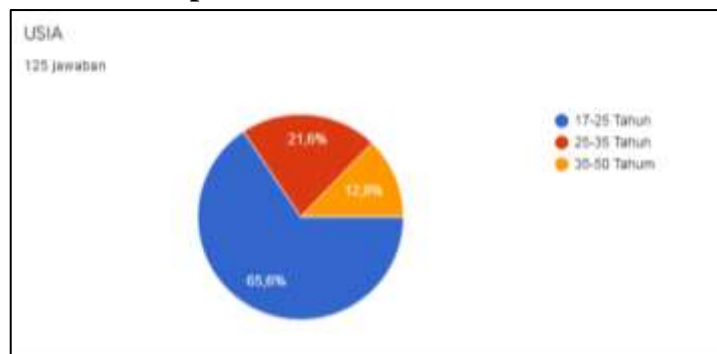
Sumber: peneliti 2022

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden yang dapat ditemui berdasarkan gender yaitu 44 orang laki-laki dengan presentase 35,2% orang dan perempuan berjumlah 81 orang dengan presentasi 64,8%. Hal ini dianggap cukup dalam rangka

pemberian jawaban butir-butir kuesioner karena responden baik laki-laki dan perempuan data mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

## 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

**Gambar 4.1.2**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

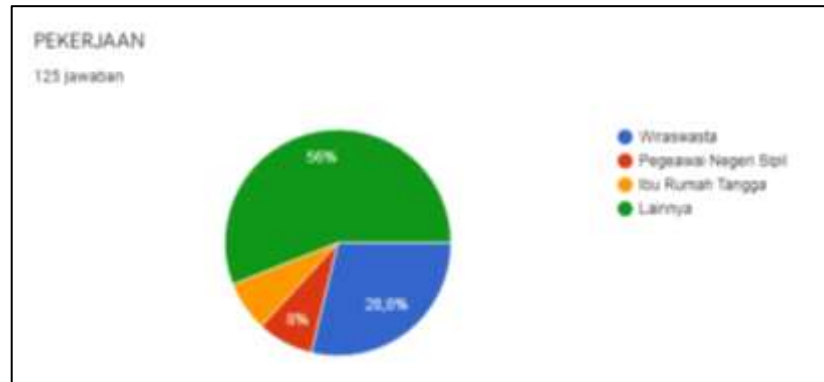


Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan usia yaitu usia 17-25 tahun dengan jumlah 82 orang (65,6%), usia 25-35 tahun berjumlah 27 orang (21,6%), dan usia 35-50 tahun berjumlah 16 orang (12,8%). Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan klasifikasi data usia dapat mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

## 3. Kalisifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.

**Gambar 4.1.3**  
**Kasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

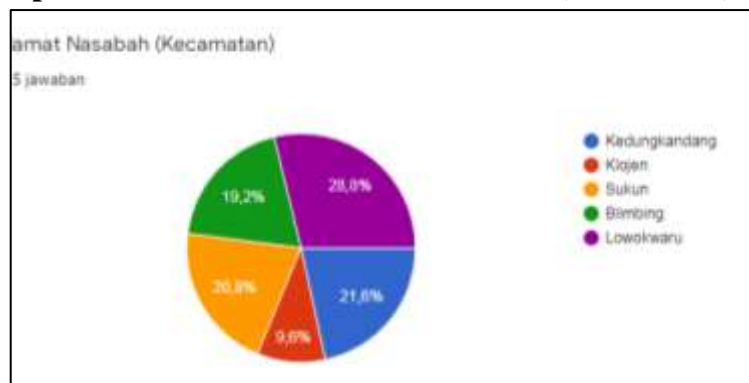


Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan pekerjaan nasabah yaitu pekerjaan nasabah sebagai wiraswasta 36 orang (28,8%), sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) 10 orang 8%, sebagai Ibu Rumah Tangga 9 orang (7,2%), dan sebanyak 70 orang (56%) memiliki berbagai macam pekerjaan lainnya. Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemeberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan kasifikasi data dalam pekerjaan nasabah sehigga dapat mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

4. Klasifikasi Responden Berdasarkan alamat nasabah (Kecamatan)

**Gambar 4.1.4**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan alamat Nasabah (Kecamatan)**

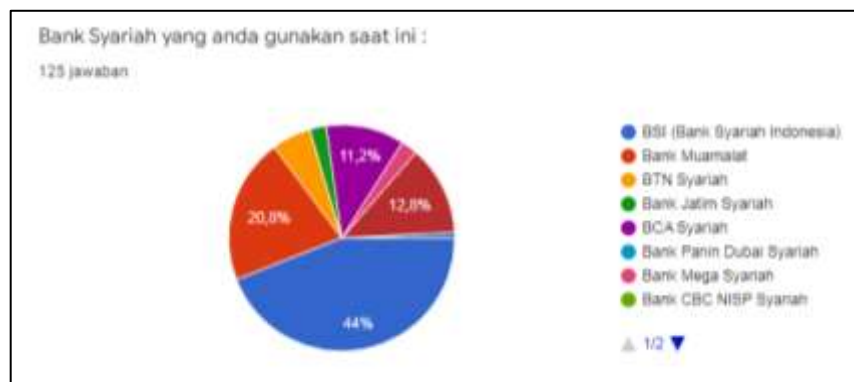


Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan alamat nasabah yaitu alamat daerah berdasarkan kecamatan nasabah yang bertempat tinggal di Kecamatan Kedungkandang sebanyak 27 orang (21,6%), di Kecamatan Klojen sebanyak 12 orang 9,6%, di Kecamatan Sukun sebanyak 26 orang (20,8%), di Kecamatan Blimbing sebanyak 24 orang (19,2%) dan di Kecamatan Lowokwaru sebanyak 36 orang (28,8%). Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan kasifikasi data alamatn nasabah berdasarkan Kecamatan yang ada di Kota Malang. Sehingga dapat mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

5. Klasifikasi Responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan oleh Nasabah.

**Gambar 4.1.5**  
**Klasifikasi Responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan oleh Nasabah**



**Sumber : Peneliti 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan oleh Nasabah yaitu Bank Syariah BSI (Bank Syariah Indonesia) sebanyak 55 nasabah (44%), Bank Muamalat sebanyak

26 nasabah 20,8%, Bank BTN Syariah sebanyak 7 nasabah (5,6%), Bank Jatim Syariah sebanyak 3 nasabah (2,4%), Bank BCA Syariah 14 nasabah (11,2%), Bank Mega Syariah sebanyak 3 nasabah (2,4%), Bank OCBC NISP Syariah sebanyak 1 nasabah (0,8%) dan Nasabah yang menggunakan bank syariah lainnya sebanyak 16 orang (12,8%). Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan kasifikasi data nasabah yang menggunakan Bank Syariah di Kota Malang. Sehingga dapat mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

6. Klasifikasi Responden nasabah yang menggunakan Mobile Banking Bank Syariah

**Gambar 4.1.6**  
**Klasifikasi Responden yang menggunakan Mobile Banking Bank Syariah**



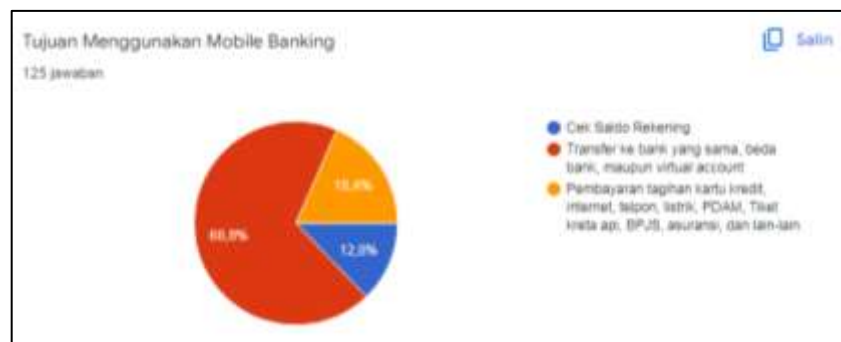
**Sumber : Peneliti 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan nasabah yang menggunakan mobile banking Bank Syariah di Kota Malang yaitu sebanyak 115 nasabah (92%) yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dan sebanyak 8 nasabah (8%) yang tidak menggunakan mobile banking bank syariah. Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan kasifikasi nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah. Sehingga dapat mengetahui dan

mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.

7. Klasifikasi Responden tujuan nasabah dalam menggunakan mobile banking

**Gambar 4.1.7**  
**Tujuan Menggunakan Mobile Banking**



Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti jumlah responden berdasarkan tujuan nasabah menggunakan mobile banking Bank Syariah yaitu sebanyak 16 nasabah (12,8%) yang memiliki tujuan untuk menggunakan mobile banking sebagai alat untuk cek saldo rekening, 86 nasabah (68,8%) yang memiliki tujuan untuk menggunakan mobile banking sebagai alat untuk transfer ke bank yang sama, beda bank maupun virtual account dan sebanyak 23 nasabah (18,4%) yang memiliki tujuan untuk menggunakan mobile banking sebagai alat pembayaran kartu kredit, indetent, telpon, listrik PDAM, tiket kreta api, BPJS, asuransi, dan lain-lain. Hal ini dianggap cukup dalam rangka pemeberian jawaban butir-butir kuesioner berdasarkan kasifikasi tujuan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah. Sehigga dapat mengetahui dan mampu menginterpretasikan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.



### 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden dilihat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Tanggapan responden Mengenai Kemudahan**

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	0	0%	3	3%	13	13%	31	31%	53	53%	100	4,3
X1.2	0	0%	1	1%	14	14%	40	40%	45	45%	100	4,3
X1.3	0	0%	1	1%	11	11%	33	33%	55	55%	100	4,4

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

X1.1 = Menggunakan mobile banking bank syariah mudah dipahami

X1.2 = Menggunakan mobile banking bank syariah dapat mempermudah pekerjaan

X1.3 = Menggunakan mobile banking bank syariah dapat memberikan manfaat untuk kebutuhan transaksi

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai Kemudahan (X1) menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama menggunakan meobile banking bank syariah mudah dipahami. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 53 responden yang menjawab sangat setuju, 31 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kemudahan sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah mudah dipahami.

Pada item pertanyaan kedua Menggunakan mobile banking bank syariah dapat mempermudah pekerjaan. Dengan menunjukkan hasil responden sebanyak 45 responden yang menjawab sangat setuju, 40 responden yang menjawab setuju, 14 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kemudahan sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah dapat mempermudah pekerjaan.

Pada item pertanyaan ketiga Menggunakan mobile banking bank syariah dapat memberikat manfaat untuk kebutuhan transaksi. Dengan menunjukkan hasil responden sebanyak 55 responden yang menjawab sangat setuju, 33 responden yang menjawab setuju, 11 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,4 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kemudahan sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah dapat memberikat manfaat untuk kebutuhan transaksi.

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan responden Mengenai Kegunaan**

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1	0	0%	1	1%	17	17%	38	38%	44	44%	100	4,3
X2.2	0	0%	0	0%	21	21%	52	52%	27	27%	100	4
X2.3	0	0%	1	1%	13	13%	42	42%	44	44%	100	4,3

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

X2.1 = Menggunakan mobile banking bank syariah dapat memberikat manfaat untuk kebutuhan transaksi.

X2.2 = Menggunakan mobile banking bank syariah menghemat biaya transaksi

X2.3 = Menggunakan mobile banking bank syariah dapat menghemat waktu.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai Kegunaan (X2) dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama menggunakan meobile banking bank syariah dapat memberikat manfaat untuk kebutuhan transaksi. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 44 responden yang menjawab sangat setuju, 38 responden menjawab setuju, 17 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kegunaan sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah dapat memberikat manfaat untuk kebutuhan transaksi.

Pada item pertanyaan kedua Menggunakan mobile banking bank syariah menghemat biaya transaksi. Dengan menunjukan hasil responden sebanyak 27 responden yang menjawab sangat setuju, 52 responden yang menjawab setuju, 21 responden menjawab netral, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator kegunaan sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah menghemat biaya transaksi.

Pada item pertanyaan ketiga Menggunakan mobile banking bank syariah dapat menghemat waktu. Dengan menunjukan hasil responden sebanyak 44 responden yang menjawab sangat setuju, 42 responden yang menjawab setuju, 13 responden menjawab netral, 1

responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kegunaan sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa menggunakan mobile banking syariah dapat menghemat waktu.

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan responden Mengenai *Compliance***

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X3.1	0	0%	1	1%	11	11%	40	40%	48	48%	100	4,3
X3.2	1	1%	2	2%	15	15%	45	45%	37	37%	100	4,1
X3.3	0	0%	1	1%	5	5%	47	47%	47	47%	100	4,4

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

X3.1 = Mobile banking bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip islam.

X3.2 = Menggunakan mobile banking bank syariah tidak terdapat unsur riba.

X3.3 = Tersedia produk dan layanan pada mobile banking berlandaskan syariah.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai *Compliance* (X3) dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama Mobile banking bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip islam. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 48 responden yang menjawab sangat setuju, 40 responden menjawab setuju, 11 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator *compliance* sebagian

besar responden mengatakan sangat setuju bahwa Mobile banking bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip islam.

Pada item pertanyaan kedua Menggunakan mobile banking bank syariah tidak terdapat unsur riba. Dengan menunjukkan hasil responden sebanyak 37 responden yang menjawab sangat setuju, 45 responden yang menjawab setuju, 15 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,1 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator *compliance* sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa menggunakan mobile banking bank syariah tidak terdapat unsur riba.

Pada item pertanyaan ketiga Tersedia produk dan layanan pada mobile banking berlandaskan syariah. Dengan menunjukkan hasil responden sebanyak 47 responden yang menjawab sangat setuju, 47 responden yang menjawab setuju, 5 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,4 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju dan setuju. Artinya pada indikator *compliance* sebagian besar responden mengatakan setuju dan sangat setuju bahwa tersedia produk dan layanan pada mobile banking berlandaskan syariah.

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan responden Mengenai Assurance**

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X4.1	0	0%	2	2%	5	5%	51	51%	42	42%	100	4,3
X4.2	0	0%	0	0%	7	7%	55	55%	38	38%	100	4,3
X4.3	0	0%	2	2%	9	9%	44	44%	45	45%	100	4,3

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

X4.1 = Mobile banking bank syariah memberi jaminan keamanan transaksi nasabah.

X4.2 = Terdapat jaminan layanan informasi fitur mobile banking yang lengkap.

X4.3 = Mobile banking bank syariah memberi jaminan layanan keluhan nasabah.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai *Assurance* (X4) dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama Mobile banking bank syariah memberi jaminan keamanan transaksi nasabah. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 42 responden yang menjawab sangat setuju, 51 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator *assurance* sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa Mobile banking bank syariah memberi jaminan keamanan transaksi nasabah.

Pada item pertanyaan kedua Terdapat jaminan layanan informasi fitur mobile banking yang lengkap. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 38 responden yang menjawab sangat setuju, 55 responden menjawab setuju, 7 responden menjawab netral, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator *assurance* sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa terdapat jaminan layanan informasi fitur mobile banking yang lengkap.

Pada item pertanyaan ketiga Mobile banking bank syariah memberi jaminan layanan keluhan nasabah. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 45 responden yang menjawab sangat

setuju, 44 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,3 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator *assurance* sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa Mobile banking bank syariah memberi jaminan layanan keluhan nasabah.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan responden Mengenai *Reliability***

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X5.1	1	1%	6	6%	24	24%	31	31%	38	38%	100	3,9
X5.2	1	1%	5	5%	16	16%	46	46%	32	32%	100	4
X5.3	0	0%	1	1%	29	29%	34	34%	36	36%	100	4

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

X5.1 = Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang cepat

X5.2 = Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang lengkap.

X5.3 = Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang berkelanjutan.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai *Reliability* (X5) dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang cepat. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 38 responden yang menjawab sangat setuju, 31 responden menjawab setuju, 24 responden menjawab netral, 6 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari

hasil item pertanyaan tersebut 3,9 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator *reliability* sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang cepat.

Pada item pertanyaan kedua Mobile banking bank syariah dapat membrikan pelayanan transaksi yang lengkap. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 32 responden yang menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4 rata-rata responden yang menjawab setuju. Artinya pada indikator *assurance* sebagian besar responden mengatakan setuju bahwa Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang cepat.

Pada item pertanyaan ketiga Mobile banking bank syariah dapat memebrikan pelayanan transaksi yang berkelanjutan. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 36 responden yang menjawab sangat setuju, 34 responden menjawab setuju, 29 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator *assurance* sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa Mobile banking bank syariah dapat memebrikan pelayanan transaksi yang berkelanjutan.



**Tabel 4.6**  
**Tanggapan responden Mengenai Kepuasan Nasabah**

No	Tingkat Jawaban Responden										Total	Mean
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	0	0%	0	0%	8	8%	36	36%	56	56%	100	4,5
Y2	0	0%	0	0%	9	9%	42	42%	49	49%	100	4,4
Y3	0	0%	1	1%	7	7%	36	36%	56	56%	100	4,5

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Keterangan :

Y1 = Kebutuhan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah

Y2 = Harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

Y3 = Saya merasa puas dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan beberapa pendapat responden mengenai Kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Malang. Pada item pertanyaan pertama Kebutuhan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 56 responden yang menjawab sangat setuju, 36 responden menjawab setuju, 8 responden menjawab netral, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,5 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kepuasan nasabah sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking.

Pada item pertanyaan kedua Harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah. Dengan menunjukan hasil responden bahwa sebanyak 46 responden yang menjawab

sangat setuju, 42 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab netral, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,4 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kepuasan nasabah sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa harapan nasabah dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

Pada item pertanyaan ketiga Saya merasa puas dalam menggunakan mobile banking bank syariah. Dengan menunjukkan hasil responden bahwa sebanyak 56 responden yang menjawab sangat setuju, 36 responden menjawab setuju, 7 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil item pertanyaan tersebut 4,5 rata-rata responden yang menjawab sangat setuju. Artinya pada indikator kepuasan nasabah sebagian besar responden mengatakan sangat setuju bahwa nasabah dapat merasa puas dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

## 4.2 Hasil Pengujian Statistik

### 4.2.1 Uji Instrumen

#### a. Hasil Uji Validitas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Item	Validitas (Angka Korelasi)	Nilai r Tabel N=100; $\alpha=5\%$	Hasil Uji
X1.1	0.807	0.195	<i>Valid</i>
X1.2	0.899	0.195	<i>Valid</i>
X1.3	0.849	0.195	<i>Valid</i>
X2.1	0.798	0.195	<i>Valid</i>
X2.2	0.815	0.195	<i>Valid</i>
X2.3	0.817	0.195	<i>Valid</i>
X3.1	0.878	0.195	<i>Valid</i>
X3.2	0.935	0.195	<i>Valid</i>
X3.3	0.774	0.195	<i>Valid</i>

X4.1	0.834	0.195	<i>Valid</i>
X4.2	0.764	0.195	<i>Valid</i>
X4.3	0.839	0.195	<i>Valid</i>
X5.1	0.835	0.195	<i>Valid</i>
X5.2	0.870	0.195	<i>Valid</i>
X5.3	0.796	0.195	<i>Valid</i>
Y.1	0.915	0.195	<i>Valid</i>
Y.2	0.919	0.195	<i>Valid</i>
Y.3	0.893	0.195	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah peneliti di SPSS, 2022

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kemudahan, variabel kegunaan, variabel *compliance*, variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai 5%. Makna valid sendiri merupakan bahwa instrumen dalam variabel penelitian secara tepat digunakan untuk mengukur instrumen variabel kemudahan, variabel kegunaan, variabel *compliance*, variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Hasil Uji</b>
Kemudahan (X1)	0.846	Reliabel
Kegunaan (X2)	0.830	Reliabel
<i>Compliance</i> (X3)	0.851	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0.832	Reliabel
<i>Reliability</i> (X5)	0.840	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.865	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah di SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, variabel kegunaan, variabel *compliance*, variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel kepuasan dalam

menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal tersebut dikarenakan koefisien *alpha Cronbach*. diatas 0,6.

#### 4.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas data pada model regresi dan variabel residual berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Yaitu dengan pedoman pengambilan keputusan jika jika Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi adalah normal (Algifari, 2003). Adanya hasil uji normalitas dalam penelitian ini, seperti pada tabel 4.3 dibawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,48233975
	Absolute	,098
Most Extreme Differences	Positive	,073
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,984
Asymp. Sig. (2-tailed)		,288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS,2022

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dapat diketahui *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,288 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

##### a. Heterokedasititas

Dalam uji heterokedasititas bertujuan untuk mengetahui ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Data dalam mengambil keputusan uji heterokedastisitas menggunakan rumus *Glejser* dimana jika nilai signifikansi > 0,05 artinya data yang dianalisis dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 4,9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Heterokedasititas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,081	,926		3,328	,001
X1	-,029	,050	-,067	-,586	,559
X2	-,091	,055	-,189	-1,662	,100
X3	-,002	,051	-,005	-,046	,963
X4	,040	,057	,075	,696	,488
X5	-,069	,041	-,180	-1,659	,100

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Output SPSS,2022

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan hasil uji heterokedasitas bahwa nilai signifikansi variabel kemudahan 0,559, nilai signifikansi variabel kegunaan sebesar 0,100, nilai signifikansi variabel compliance 0,963, nilai signifikansi variabel assurance 0,488 dan nilai signifikansi variabel reliability 0,100. Dari semua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini tidak terjadi heterokedasitas.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan linier yang kuat diantara beberapa variabel prediktor dalam suatu model regresi linier berganda. Uji

multikolinearitas dapat diketahui dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai Tolerancen dengan kriteria nilai VIF siketiar angka 1-10 maka dapat dikatan tidak terdapat masalah multikolinearitas dan nilai Tolerance > 0,10 maka dikantakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 4,10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,918	1,694		2,313	,023		
X1	,122	,092	,133	1,330	,187	,736	1,359
X2	,230	,100	,228	2,291	,024	,736	1,359
X3	,015	,094	,016	,159	,874	,743	1,347
X4	,134	,104	,121	1,287	,201	,820	1,220
X5	,250	,076	,314	3,299	,001	,808	1,237

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS,2022

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

1. Variabel Kemudahan (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,736 dan nilai VIF sebesar 1,389 yang berarti bahwa model regresi ini tidak mengalami gangguan multikolinieritas, karena *tolerance* 0,736 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,389 < 10.
2. Variabel Kegunaan (X2) memiliki nilai tolerace sebesar 0,736 dan nilai VIF sebesar 1,389 yang berarti bahwa model regresi ini tidak mengalami gangguan multikolinieritas, karena *tolerance* 0,736 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,389 < 10.
3. Variabel *Compliance* (X3) memiliki nilai tolerace sebesar 0,743 dan nilai VIF sebesar 1,347 yang berarti bahwa model regresi ini tidak

mengalami gangguan multikolinieritas, karena *tolerance* 00,743 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,347 < 10.

4. Variabel *Assurance* (X4) memiliki nilai tolerace sebesar 0,820 dan nilai VIF sebesar 1,220 yang berarti bahwa model regresi ini tidak mengalami gangguan multikolinieritas, karena *tolerance* 0,820 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,220 < 10.
5. Variabel *Reliability* (X5) memiliki nilai tolerace sebesar 0,808 dan nilai VIF sebesar 1,237 yang berarti bahwa model regresi ini tidak mengalami gangguan multikolinieritas, karena *tolerance* 0,808 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,237 < 10.

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka disimpulkan bahwa penelitian ini tidak melanggar asumsi multikolinieritas.

#### 4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini berikut tabel hasil dari pengujian analisis regresi linier berganda

**Tabel 4.11**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,918	1,694		2,313	,023
X1	,122	,092	,133	1,330	,187
X2	,230	,100	,228	2,291	,024
X3	,015	,094	,016	,159	,874
X4	,134	,104	,121	1,287	,201
X5	,250	,076	,314	3,299	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS,2022

Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y : 3,918 X_1 + 0,122 X_2 + 0,230 X_3 + 0,015 X_4 + 0,134 X_5 + 0,250 X_5 + e$$

Berdasarkan model regresi diatas, maka hasil dari regresi liner berganda dalam penelitian ini dapat memperlihatkan hubungan anantara variabel independen dengan varaibel dependen secara parsial, dari persamaan tesebut dapat dambil kesimpulan bahwa

1. Nilai *constant* adalah 3,918 dapat diartikan bahwa jika variabel kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, *reliability* sama dengan nol, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang sebesar 3,918.
2. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0,122. Dapat diartikan bahwa jika variabel kemudahan ( $X_1$ ) mempunyai nilai sama dengan satu, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile baking bank syariah di Kota Malang meningkat sebesar 0,122. Sehingga dapat menunjukkan bahwa variabel kemudahan berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Nilai koefisien regresi variabel kegunaan sebesar 0,230. Dapat diartikan bahwa jika variabel kegunaan ( $X_2$ ) mempunyai nilai sama dengan satu, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile baking bank syariah di Kota Malang meningkat sebesar 0,230. Sehingga dapat menunjukkan bahwa variabel kegunaan berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.
4. Nilai koefisien regresi variabel *compliance* sebesar 0,015. Dapat diartikan bahwa jika variabel *compliance* ( $X_3$ ) mempunyai nilai sama dengan satu, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile baking bank syariah di Kota Malang bertambah sebesar 0,015.



Sehingga dapat menunjukkan bahwa variabel *compliance* berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

5. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0,134. Dapat diartikan bahwa jika variabel *assurance* (X4) mempunyai nilai sama dengan satu, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang bertambah sebesar 0,134. Sehingga dapat menunjukkan bahwa variabel *assurance* berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.
6. Nilai koefisien regresi variabel *reability* sebesar 0,250. Dapat diartikan bahwa jika variabel *reability* (X5) mempunyai nilai sama dengan satu, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang bertambah sebesar 0,250. Sehingga dapat menunjukkan bahwa variabel *reability* berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dapat diketahui melalui jika nilai *prob. t* hitung < tingkat kesalahan 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel independen dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,918	1,694		2,313	,023
X1	,122	,092	,133	1,330	,187
X2	,230	,100	,228	2,291	,024
X3	,015	,094	,016	,159	,874
X4	,134	,104	,121	1,287	,201
X5	,250	,076	,314	3,299	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS,2022

Berdasarkan pada Tabel 4.12 dengan mengamati kolom t dan nilai signifikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai t-uji variabel Kemudahan (X1) memiliki signifikan sebesar 0,187. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,187 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.
- b) Nilai t-uji variabel Kegunaan (X2) memiliki signifikan sebesar 0,024. Nilai signifikan t lebih kecil dari 5% ( $0,024 < 0,05$ ) yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel Kegunaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.
- c) Nilai t-uji variabel *Compliance* (X3) memiliki signifikan sebesar 0,874. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,874 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel *Compliance* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

d) Nilai t-uji variabel *Assurance* (X4) memiliki signifikan sebesar 0,201. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,201 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

e) Nilai t-uji variabel *Reliability* (X5) memiliki signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,001 < 0,05$ ) yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel *Reliability* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

**a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui semua variabel independen dapat berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel dependen. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat yaitu variabel independen berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen dan nilai kritis distribusi F dengan tingkat kesalahan 5% 5 maka dapat dikatakan tidak layak.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	99,214	5	19,843	8,574	,000 <sup>b</sup>
Residual	217,536	94	2,314		
Total	316,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

**Sumber: Output SPSS,2022**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,574 sehingga nilai  $F_{hitung} <$

$F_{\text{tabel}}$  atau  $8,574 > 2,31$ , dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), dan *Reliability* (X5) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

#### 4.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dapat diukur dari besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $R^2$  semakin kecil maka dapat dikatakan bahwa variabel independen adalah kecil terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 <sup>a</sup>	,313	,277	1,52125

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Sumber: Output SPSS,2022

Pada tabel 4.14 dapat diketahui *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,313. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), *Reliability* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 31,3% sisanya 68,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### 4.3 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa penelitian Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel

dependen dan Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), dan *Reliability* (X5) sebagai variabel independen.

a. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah menjelaskan bahwa nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dalam uji parsial memiliki hasil signifikan sebesar 0,187. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,187 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sumarsono *et al.* (2020) meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan berinteraksi nasabah dalam menggunakan mandiri syariah mobile dengan hasil penelitian bahwa variabel kemudahan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kemudahan tidak signifikan karena hampir semua mobile banking fokus pada kemudahan sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan dalam menggunakannya.

b. Pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam hasil pengujian variabel kegunaan terhadap kepuasan nasabah menjelaskan bahwa nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dalam uji parsial memiliki hasil signifikan sebesar 0,024. Nilai signifikan t lebih kecil dari 5% ( $0,024 < 0,05$ ) yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel Kegunaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang. Hasil

tersebut diperkuat dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Aditya Rachman, Prihatiningrum and Rusniati, (2021) yang meneliti mengenai pengaruh variabe TAM, persepsi resiko, pengaruh sosial terhadap kepuasan dan penggunaan kembali secara terus-menerus pada aplikasi mobile banking bank kasel. Dengan hasil penelitian bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah di Kota Malang dapat merasakan kegunaan menggunakan mobile banking bank syariah sehingga nasabah dapat merasa puas dalam menggunakan mobile banking.

c. Pengaruh *Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian variabel *Compliance* terhadap kepuasan nasabah menjelaskan bahwa nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dalam uji parsial memiliki hasil signifikan sebesar 0,874. Nilai signifikan t lebih besar dari 5% ( $0,874 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel *Compliance* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

Dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance* tidak signifikan karena keraguan nasabah yang menganggap keterpenuhan aspek syariah dan mindset nasabah bank syariah di Kota Malang masih menganggap sama dengan bank konvensional dalam hal prinsip dan penerapan yang membuat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah memudar dan variabel *Compliance* belum mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Dalam hasil penelitian ini dapat diperkuat dengan penelitian terdahulu Saadah, (2021) meneliti mengenai Pengaruh kualitas layanan dan kualitas

komunikasi terhadap kepuasan menggunakan mobile banking syariah *compliance*. Dengan hasil penelitian bahwa variabel *compliance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

d. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian variabel *Assurance* terhadap kepuasan nasabah menjelaskan bahwa nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dalam uji parsial memiliki hasil signifikan sebesar sebesar 0,201. Nilai signifikan  $t$  lebih besar dari 5% ( $0,201 > 0,05$ ) yang berarti tidak berpengaruh signifikan antara variabel *Assurance* ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nasabah bank syariah di Kota Malang pada variabel *assurance* yang dimaksud bank dapat memberikan jaminan keamanan, layanan informasi, maupun memberi jaminan layanan keluhan nasabah dalam bertransaksi menggunakan mobile banking. Namun dalam penelitian ini variabel *assurance* tidak signifikan disebabkan karena *assurancen* tidak terlalu diandalkan oleh nasabah Bank Syariah di Kota Malang. Sehingga *assurance* belum mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Imelda and Huwaida (2019) menunjukkan bahwa hasil penelitian *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin.

e. Dalam hasil pengujian variabel *Reliability* terhadap kepuasan nasabah menjelaskan bahwa nasabah yang menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dalam uji parsial memiliki hasil signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikan  $t$  lebih

besar dari 5% ( $0,001 < 0,05$ ) yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel *Reliability* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan mobile Banking Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang

*Reliability* dapat diartikan bahwa bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang handal, lengkap dan berkelanjutan. Sehingga dalam penelitian ini nasabah bank syariah dapat merasakan pelayanan hal tersebut dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang dan dapat disimpulkan bahwa *Reliability* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang. Sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Pujianto (2018) dengan hasil penelitian bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mandiri mobile banking.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance*, *Reliability* Penggunaan Mobile Banking pada masa pandemi *Covid-19* studi kasus Bank Syariah di Kota Malang.

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan menunjukkan hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking menurut pengamatan dalam peneliti disebabkan bahwa hampir semua mobile banking fokus pada kemudahan sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan dalam menggunakannya.

Kegunaan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kegunaan yang dirasakan nasabah dalam merasakan manfaat dalam menggunakan mobile banking adanya fasilitas dalam memberikan kebutuhan untuk bertransaksi dan dapat menghemat untuk biaya transaksi maupun menghemat waktu nasabah saat ingin bertansaksi sehingga nasabah dapat merasa puas dalam menggunakan mobile banking.

Dalam variabel *Compliance* menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Menurut persepsi penelitian dan sejalan dengan penelitian terdahulu hal ini disebabkan oleh adanya keraguan nasabah yang menganggap keterpenuhan aspek syariah dan menganggap sama dengan bank konvensional dalam hal prinsip dan penerapan mobile banking bank syariah.

*Assurance* dalam penelitian ini menunjukkan hasil tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Hasil

tidak signifikan ini menurut pandangan dalam peneliti bahwa variabel assurance dikatakan tidak signifikan disebabkan bahwa *Assurance* (jaminan) tidak terlalu diandalkan oleh nasabah.

*Reliability* dalam penelitian ini menunjukan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Semakin baik pelayanan untuk memberikan transaksi yang cepat, lengkap dan berkelanjutan dalam penggunaan mobile banking maka nasabah dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan menggunakan mobile banking bank syariah.

Hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial hanya variabel Kegunaan dan *Reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel Kemudahan, *Compliance*, dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil penelitian secara simultan Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance*, dan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah di Kota Malang pada masa Pandemi *Covid-19*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan pihak bank syariah kepada nasabah untuk mengupayakan dan meningkatkan persepsi perbankan syariah di Kota Malang dalam menggunakan teknologi informasi yaitu mobile banking dan perbankan syariah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Adapaun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini yaitu :

Dari hasil penelitian ini variabel Kegunaan dalam menggunakan mobile banking dan Pelayanan *Reliability* yang telah diberikan kepada nasabah dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak perbankan bank syariah di Kota Malang. Namun pada variabel Kemudahan dalam menggunakan mobile banking, pelayanan dalam kepatuhan syariah atau variabel *Compliance* dan pelayanan *Assurance* yang telah diberikan pihak

bank kepada nasabah perlu diperhatikan dan memperbaiki maupun mengembangkan layanan mobile banking bank syariah sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aboelmaged, M. and Gebba, T.R. (2013) 'Mobile Banking Adoption: An Examination of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior', *International Journal of Business Research and Development*, 2(1). doi:10.24102/ijbrd.v2i1.263.
- Ade Sofyan Mulazid *et al.* (2020) 'Attributes of Islamic Bank Service Quality: A Survey to Map MetroPpolitan Customer Satisfaction', *International Journal of Business and Society*, 21(2), pp. 883–897. doi:10.33736/ijbs.3300.2020.
- Aditya Rachman, G., Prihatiningrum, Y. and Rusniati (2021), Vol. 7.
- Aisyah, M. (2018) 'Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty', *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2), pp. 367–388. doi:10.15408/aiq.v10i2.7135.
- Algifari (2003) *Statistika Induktif*. 2nd edn. Unit Penenrbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Alvianolita Sanistasya, P. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda', *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1, pp. 231–243.
- Anouze, A.L.M., Alamro, A.S. and Awwad, A.S. (2019) 'Customer satisfaction and its measurement in Islamic banking sector: a revisit and update', *Journal of Islamic Marketing*, 10(2), pp. 565–588. doi:10.1108/JIMA-07-2017-0080.
- Ashsifa, I. (2020) 'Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)', *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), pp. 25–29.
- Dandis, A.O. and Wright, L.T. (2020) 'The effects of CARTER model on attitudinal loyalty in Islamic banks', *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(2), pp. 149–171. doi:10.1108/IJQSS-03-2019-0050.
- Dwi, P. and Segaf, S. (2020) 'ISLAMIC BANKING PERFORMANCE IN INDONESIA: A COMPARATIVE STUDY BETWEEN ISLAMICITY PERFORMANCE INDEX AND MAQASHID SYARIAH INDEX', 2, p. 12.

- Fatmawati, E. (2015) 'TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN', p. 13.
- Fauzi, A. (2016) 'Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia', *Journal of Business & Banking*, 6, pp. 301–314. doi:10.14414/jbb.v6i2.718.
- Hartono, J. (2018) *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.
- Huda, N. *et al.* (2020) *Pemasaran Syariah: Terori & Aplikasi*. Kencana.
- Imelda, S. and Huwaida, H. (2019) 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KCP KAYU TANGI BANJARMASIN', *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik dan Niaga*, 19(2), pp. 101–109. doi:10.31961/intekna.v19i2.869.
- Indonesia, I.B. (2015) *Mengenal Operasional Perbankan 1*. Gramedia Pustaka Utama.
- Jaya, I.M.L.M. (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Jogiyanto (2007) *Sistem Informasi Keprilakuakn*. ANDI Yogyakarta.
- Juniawan, A. (2014) 'Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta', *LIQUIDITY*, 3(1), pp. 51–59. doi:10.32546/lq.v3i1.105.
- Karim, K.K. (2020) *ASPEK KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KUALITAS JASA PERBANKAN*. Jakad Media Publishing.
- Khan, M.Y. *et al.* (2019) 'Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction: An Application of Carter Model', *Sarhad Journal of Management Sciences*, 5(1), pp. 15–26. doi:10.31529/sjms.2018.5.1.2.
- Kurniawati, H.A., Arif, A. and Winarno, W.A. (2017) 'Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi', *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), pp. 24–29. doi:10.19184/ejeba.v4i1.4563.
- Lule, I. (2012) 'Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya', 6(1), p. 13.
- Ma, Q. and Liu, L. (2005) 'The Technology Acceptance Model', in. doi:10.4018/9781591404743.ch006.ch000.

- Martono, N. (2010) *METODE PENELITIAN KUANTITATIF Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Mawarni, R. (2021) 'Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19', p. 18.
- Minai, M.S., Raza, S. and Segaf, S. (2021) 'Post COVID-19: Strategic Digital Entrepreneurship in Malaysia', in S. Sergi, B. and Rahman Jaaffar, A. (eds) *Modeling Economic Growth in Contemporary Malaysia*. Emerald Publishing Limited (Entrepreneurship and Global Economic Growth), pp. 71–79. doi:10.1108/978-1-80043-806-420211007.
- M.M, F. (2021) *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STATISTICS VERSION 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv* (no date). Gramedia Pustaka Utama.
- M.Si, D.D.I.N. and M.Si, D.S.H. (2019) *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Media Sahabat Cendekia.
- Mufraini, M.A. *et al.* (2020) 'Sharia insight factors: Does it matter to shift metropolitan decision behavior towards Islamic bank?', *Management Science Letters*, pp. 3395–3404. doi:10.5267/j.msl.2020.5.039.
- Mukhtisar, Ridla Tarigan, Smail R. and Evriyenni (2021) 'PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI ULEE KARENG BANDA ACEH)', *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.
- Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S. and Liébana-Cabanillas, F. (2017) 'Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model', *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), pp. 25–38. doi:10.1016/j.sjme.2016.12.001.
- Nazir, M. (2014) *METODE PENELITIAN*. Ghalia Indonesia.
- Nuryadi *et al.* (2017) *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Othman, A. and Owen, L. (2001) 'THE MULTI DIMENSIONALITY OF CARTER MODEL TO MEASURE CUSTOMER SERVICE QUALITY (SQ) IN ISLAMIC BANKING INDUSTRY: A STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE', p. 12.

- Parakkasi MM, D.I.H.I. (2020) *Pemasaran Syariah Era Digital*. Penerbit Lindan Bestari.
- Prijanto, B., Pulung, R.F. and Sari, A.R. (2021) ‘ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA DEPOK MENGGUNAKAN CARTER MODEL’, *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 4(1), pp. 178–194. doi:10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607.
- Priya, R., Gandhi, A.V. and Shaikh, A. (2018) ‘Mobile banking adoption in an emerging economy: An empirical analysis of young Indian consumers’, *Benchmarking: An International Journal*, 25(2), pp. 743–762. doi:10.1108/BIJ-01-2016-0009.
- Pujianto, S. (2018) ‘PENGARUH RESPONSIVENESS, EASE OF USE, RELIABILITY, CONVENIENCE, FULFILLMENT, DAN SECURITY AND PRIVACY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MANDIRI MOBILE’, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(2), pp. 149–154. doi:10.34208/jba.v20i2.421.
- Pujianto, S. (2019) ‘PENGARUH RESPONSIVENESS, EASE OF USE, RELIABILITY, CONVENIENCE, FULFILLMENT, DAN SECURITY AND PRIVACY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MANDIRI MOBILE’, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(2), pp. 149–154. doi:10.34208/jba.v20i2.421.
- Rahadi, D.D.R. (2007) ‘PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI SEKTOR PUBLIK’, p. 14.
- Rukajat, A. (2018a) *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish.
- Saadah, F. (2021) ‘PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN M-BANKING DENGAN SHARIA COMPLIANCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING’.
- Samekto, A. (2021) *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*. Penerbit NEM.
- Silva, P. ‘Davis’ Technology Acceptance Model (TAM) (1989)’, p. 3.
- Siregar M.M, I.S. (2017) *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media.
- Sugih Rahayu, I. (2015) ‘MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY

ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)', *JESI JURNAL EKONOMI SYARIAH INDONESIA*, 2.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. ALFABETA, CV.

Sumarsono, A.P. *et al.* (2020) 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN KEPUTUSAN BERTRANSAKSI NASABAH PENGGUNA MANDIRI SYARIAH MOBILE (MSM)', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), pp. 225–235.  
doi:10.25299/jtb.2020.vol3(2).5812.

Syafii, M.L. and Cendriono, N. (2018) 'HUKUM ELECTRONIC COMMERCE (E-COMMERCE) DALAM PERSPEKTIF ISLAM', p. 9.

Tjiptono, F. (2008) *Strategi Pemasaran*. CV ANDI OFFSET (3).

Usman, H. *et al.* (2021) 'The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)', *Journal of Islamic Marketing*, ahead-of-print(ahead-of-print). doi:10.1108/JIMA-08-2020-0230.

Wijiharta (2010) 'PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA BAGI NASABAH GANDA MENGGUNAKAN "CARTER" MODEL', *JBTI*, 1.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, COMPLIANCE,  
RELIABILITY, ASSURANCE PENGGUNAAN MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)**

#### A. Profil Responden

Berilah tanda check list (√) pada pilihan jawaban yang ada:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Usia :  17-25 Tahun  25-35 Tahun  >35 Tahun
4. Pekerjaan :  Wiraswasta  Ibu Rumah Tangga  
 Pegawai Negeri Sipil  Lainnya
5. Alamat Nasabah (Kecamatan) :  
 Kedungkandang  Sukun  Lowokwaru  
 Klojen  Blimbing
6. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah di Kota Malang :  
 < 1 tahun  > 1 tahun
7. Bank Syariah yang anda gunakan :  
 BSI (Bank Syariah Indonesia)  BCA Syariah  
 Bank Muamalat  Bank Panin Dubai Syariah  
 Bank BTN Syariah  Bank Mega Syariah  
 Bank Jatim Syariah  Bank CIMB Niaga Syariah  
 Bank OCBC NISP Syariah
8. Apakah anda menggunakan mobile banking ?

YA  TIDAK

9. Tujuan Menggunakan Mobile Banking :

- Cek Saldo Rekening
- Transfer ke bank yang sama, beda bank, maupun *virtual account*
- Pembayaran tagihan kartu kredit, internet, telpon, listrik, PDAM, Tiket kreta api, BPJS, asuransi, dan lain-lain.

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Isilah data diri sebelum melakukan pengisian kuesioner
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

Keterangan	Kode	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Pilihlah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberi tanda check list (√) atau tanda silang (x) pada kotak yang disediakan dibawah ini:

A. Kemudahan

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Menggunakan mobile banking bank syariah mudah di pahami					
2	Menggunakan mobile banking bank syariah dapat memprmudah pekerjaan					
3	Menggunakan mobile banking bank syariah lebih fleksibel dilakukan dimana saja					

B. Kegunaan

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Menggunakan mobile banking bank syariah dapat memberikan manfaat untuk kebutuhan transaksi.					

2	Menggunakan Mobile banking bank syariah menghemat biaya transaksi.					
3	Menggunakan mobile banking bank syariah dapat menghemat waktu.					

*C. Compliance*

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Mobile banking bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip islam					
2	Menggunakan mobile banking bank syariah tidak terdapat unsur riba					
3	Tersedia produk dan layanan pada mobile banking berlandaskan syariah					

*D. Assurance*

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Mobile banking bank syariah memberi jaminan keamanan transaksi nasabah					
2	Terdapat jaminan layanan informasi fitur mobile banking yang lengkap					
3	Mobile banking bank syariah memberi jaminan layanan keluhan nasabah					

*E. Reliability*

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang cepat					
2	Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang lengkap					

3	Mobile banking bank syariah dapat memberikan pelayanan transaksi yang berkelanjutan					
---	---	--	--	--	--	--

**F. Kepuasan Nasabah**

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Kebutuhan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah					
2	Harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan mobile banking bank syariah					
3	Saya merasa puas dalam menggunakan mobile banking bank syariah					

## Lampiran 2 Data Kuesioner

### Data kuesioner Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Reliability*, *Assurance* dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah

#### X1 Kemudahan

No	Kemudahan			total	Rata-rata
	X1	X2	X3		
1	3	4	4	11	3,666667
2	5	5	5	15	5
3	3	4	4	11	3,666667
4	3	4	5	12	4
5	2	3	3	8	2,666667
6	5	3	3	11	3,666667
7	4	4	5	13	4,333333
8	3	4	5	12	4
9	5	3	4	12	4
10	4	5	5	14	4,666667
11	4	4	4	12	4
12	4	4	5	13	4,333333
13	5	5	5	15	5
14	4	3	3	10	3,333333
15	4	5	5	14	4,666667
16	4	4	3	11	3,666667
17	5	5	5	15	5
18	3	4	5	12	4
19	5	3	3	11	3,666667
20	4	3	3	10	3,333333
21	5	4	5	14	4,666667
22	5	5	5	15	5
23	3	4	4	11	3,666667
24	4	4	5	13	4,333333
25	5	5	5	15	5
26	4	4	5	13	4,333333
27	4	3	3	10	3,333333
28	4	4	5	13	4,333333
29	5	4	5	14	4,666667
30	4	3	4	11	3,666667
31	4	5	5	14	4,666667

32	5	5	5	15	5
33	5	5	4	14	4,666667
34	3	4	4	11	3,666667
35	5	5	5	15	5
36	5	5	5	15	5
37	4	4	4	12	4
38	5	5	5	15	5
39	3	3	4	10	3,333333
40	4	3	4	11	3,666667
41	5	5	4	14	4,666667
42	4	5	4	13	4,333333
43	4	5	5	14	4,666667
44	5	5	5	15	5
45	3	4	4	11	3,666667
46	3	2	2	7	2,333333
47	5	4	5	14	4,666667
48	5	5	5	15	5
49	5	4	4	13	4,333333
50	2	3	4	9	3
51	5	5	5	15	5
52	4	4	5	13	4,333333
53	5	4	5	14	4,666667
54	5	4	4	13	4,333333
55	5	5	5	15	5
56	4	4	5	13	4,333333
57	2	3	3	8	2,666667
58	4	5	5	14	4,666667
59	5	5	5	15	5
60	3	3	3	9	3
61	5	4	4	13	4,333333
62	5	5	5	15	5
63	5	5	5	15	5
64	4	5	5	14	4,666667
65	4	5	5	14	4,666667
66	5	5	5	15	5
67	5	4	5	14	4,666667
68	5	5	5	15	5
69	3	3	3	9	3
70	5	5	5	15	5

71	5	5	5	15	5
72	3	4	3	10	3,333333
73	4	4	4	12	4
74	5	5	5	15	5
75	5	5	5	15	5
76	4	4	4	12	4
77	5	4	4	13	4,333333
78	5	5	5	15	5
79	5	4	4	13	4,333333
80	5	5	5	15	5
81	5	5	5	15	5
82	4	4	4	12	4
83	4	4	4	12	4
84	4	5	5	14	4,666667
85	5	5	5	15	5
86	5	4	4	13	4,333333
87	5	5	4	14	4,666667
88	5	5	5	15	5
89	5	5	4	14	4,666667
90	5	4	4	13	4,333333
91	5	5	4	14	4,666667
92	5	4	5	14	4,666667
93	5	5	5	15	5
94	5	5	5	15	5
95	4	4	4	12	4
96	4	4	4	12	4
97	4	4	4	12	4
98	5	5	5	15	5
99	5	5	5	15	5
100	5	4	4	13	4,333333

### X2 Kegunaan

No	Kegunaan			total	Rata-rata
	X1	X2	X3		
1	5	5	5	15	5
2	4	4	4	12	4
3	4	3	4	11	3,666667
4	3	3	4	10	3,333333

5	2	3	3	8	2,666667
6	5	4	4	13	4,333333
7	5	4	4	13	4,333333
8	5	5	5	15	5
9	3	4	4	11	3,666667
10	5	4	5	14	4,666667
11	5	4	4	13	4,333333
12	4	4	3	11	3,666667
13	5	5	5	15	5
14	5	4	4	13	4,333333
15	4	3	3	10	3,333333
16	3	3	4	10	3,333333
17	5	4	4	13	4,333333
18	4	5	5	14	4,666667
19	4	3	3	10	3,333333
20	5	4	5	14	4,666667
21	4	5	5	14	4,666667
22	4	5	5	14	4,666667
23	4	4	4	12	4
24	3	3	4	10	3,333333
25	5	4	4	13	4,333333
26	4	4	5	13	4,333333
27	5	4	5	14	4,666667
28	4	4	4	12	4
29	4	4	5	13	4,333333
30	3	3	4	10	3,333333
31	4	4	5	13	4,333333
32	5	4	4	13	4,333333
33	5	4	5	14	4,666667
34	4	4	5	13	4,333333
35	4	5	5	14	4,666667
36	5	4	4	13	4,333333
37	3	4	4	11	3,666667
38	5	4	4	13	4,333333
39	3	3	3	9	3
40	4	4	5	13	4,333333
41	5	5	5	15	5
42	3	3	2	8	2,666667
43	3	3	5	11	3,666667



44	4	4	5	13	4,333333
45	5	5	5	15	5
46	3	4	3	10	3,333333
47	4	4	5	13	4,333333
48	5	5	5	15	5
49	4	4	4	12	4
50	4	3	4	11	3,666667
51	5	4	5	14	4,666667
52	4	4	5	13	4,333333
53	5	3	4	12	4
54	4	3	4	11	3,666667
55	5	3	5	13	4,333333
56	4	5	4	13	4,333333
57	4	3	3	10	3,333333
58	5	5	4	14	4,666667
59	5	4	5	14	4,666667
60	3	4	3	10	3,333333
61	5	5	5	15	5
62	5	4	4	13	4,333333
63	5	5	5	15	5
64	3	4	3	10	3,333333
65	4	5	5	14	4,666667
66	4	4	4	12	4
67	4	3	3	10	3,333333
68	5	5	5	15	5
69	3	3	3	9	3
70	5	5	5	15	5
71	4	4	4	12	4
72	5	4	4	13	4,333333
73	4	4	5	13	4,333333
74	5	5	5	15	5
75	3	4	4	11	3,666667
76	4	4	3	11	3,666667
77	5	5	4	14	4,666667
78	5	5	5	15	5
79	4	4	5	13	4,333333
80	5	4	4	13	4,333333
81	4	4	5	13	4,333333
82	4	4	3	11	3,666667

83	4	4	5	13	4,333333
84	5	5	5	15	5
85	5	5	4	14	4,666667
86	5	5	5	15	5
87	5	4	5	14	4,666667
88	5	4	5	14	4,666667
89	3	3	4	10	3,333333
90	3	4	4	11	3,666667
91	5	5	5	15	5
92	3	4	4	11	3,666667
93	5	5	4	14	4,666667
94	5	4	4	13	4,333333
95	4	4	4	12	4
96	4	5	5	14	4,666667
97	4	4	4	12	4
98	5	3	4	12	4
99	4	5	5	14	4,666667
100	5	3	4	12	4

### *X3 Compliance*

No	Compliance			Total	Rata-rata
	X1	X2	X3		
1	5	5	5	15	5
2	4	4	5	13	4,333333
3	4	3	4	11	3,666667
4	3	3	5	11	3,666667
5	3	1	2	6	2
6	4	4	4	12	4
7	5	5	4	14	4,666667
8	5	5	5	15	5
9	4	4	3	11	3,666667
10	2	3	5	10	3,333333
11	3	3	5	11	3,666667
12	4	3	4	11	3,666667
13	5	5	5	15	5
14	5	5	5	15	5
15	4	4	4	12	4
16	4	3	4	11	3,666667

17	3	3	5	11	3,666667
18	5	5	4	14	4,666667
19	5	5	5	15	5
20	4	3	4	11	3,666667
21	4	4	5	13	4,333333
22	5	5	5	15	5
23	3	3	4	10	3,333333
24	5	5	5	15	5
25	5	5	5	15	5
26	5	4	4	13	4,333333
27	5	5	5	15	5
28	5	5	5	15	5
29	5	5	4	14	4,666667
30	4	4	5	13	4,333333
31	3	3	4	10	3,333333
32	4	5	5	14	4,666667
33	3	3	4	10	3,333333
34	4	4	5	13	4,333333
35	4	4	4	12	4
36	5	5	5	15	5
37	4	4	4	12	4
38	4	4	5	13	4,333333
39	3	2	3	8	2,666667
40	4	4	4	12	4
41	5	5	5	15	5
42	3	2	4	9	3
43	4	4	5	13	4,333333
44	5	5	5	15	5
45	3	3	3	9	3
46	4	4	5	13	4,333333
47	4	4	4	12	4
48	5	4	5	14	4,666667
49	4	3	3	10	3,333333
50	3	3	3	9	3
51	4	4	4	12	4
52	5	4	4	13	4,333333
53	5	4	5	14	4,666667
54	4	4	4	12	4
55	5	4	5	14	4,666667

56	4	5	4	13	4,333333
57	5	5	5	15	5
58	4	3	4	11	3,666667
59	4	4	4	12	4
60	4	4	4	12	4
61	4	5	4	13	4,333333
62	5	4	5	14	4,666667
63	5	5	5	15	5
64	5	4	5	14	4,666667
65	5	5	5	15	5
66	5	4	5	14	4,666667
67	5	5	5	15	5
68	5	5	5	15	5
69	4	4	4	12	4
70	5	5	5	15	5
71	5	5	5	15	5
72	4	4	4	12	4
73	5	4	4	13	4,333333
74	5	5	5	15	5
75	5	5	5	15	5
76	5	5	5	15	5
77	4	4	4	12	4
78	5	5	4	14	4,666667
79	5	4	4	13	4,333333
80	5	4	4	13	4,333333
81	4	4	4	12	4
82	5	5	5	15	5
83	5	5	5	15	5
84	5	4	4	13	4,333333
85	4	4	4	12	4
86	4	4	4	12	4
87	5	4	4	13	4,333333
88	4	4	4	12	4
89	4	4	4	12	4
90	4	4	4	12	4
91	5	5	4	14	4,666667
92	5	5	5	15	5
93	4	4	4	12	4
94	5	5	5	15	5

95	4	4	4	12	4
96	4	4	4	12	4
97	5	5	5	15	5
98	5	5	5	15	5
99	5	4	4	13	4,333333
100	4	4	4	12	4

*X4 Assurance*

No	Assurance			total	Rata-rata
	X1	X2	X3		
1	5	5	5	15	5
2	5	5	5	15	5
3	4	4	4	12	4
4	5	5	5	15	5
5	2	3	2	7	2,333333
6	5	5	3	13	4,333333
7	4	4	5	13	4,333333
8	5	5	5	15	5
9	4	4	5	13	4,333333
10	2	5	2	9	3
11	4	4	5	13	4,333333
12	4	4	4	12	4
13	5	5	5	15	5
14	5	5	5	15	5
15	3	5	5	13	4,333333
16	4	4	4	12	4
17	4	3	5	12	4
18	5	4	4	13	4,333333
19	5	5	5	15	5
20	4	5	4	13	4,333333
21	4	4	4	12	4
22	5	5	5	15	5
23	3	3	3	9	3
24	5	5	5	15	5
25	5	4	4	13	4,333333
26	4	5	4	13	4,333333
27	5	5	5	15	5
28	5	5	5	15	5

29	5	4	4	13	4,333333
30	5	4	4	13	4,333333
31	3	4	3	10	3,333333
32	5	5	5	15	5
33	4	5	3	12	4
34	4	5	4	13	4,333333
35	5	5	5	15	5
36	5	4	4	13	4,333333
37	4	3	3	10	3,333333
38	4	5	4	13	4,333333
39	4	4	3	11	3,666667
40	5	4	4	13	4,333333
41	4	4	5	13	4,333333
42	5	4	5	14	4,666667
43	4	4	3	11	3,666667
44	3	3	4	10	3,333333
45	4	4	4	12	4
46	5	4	3	12	4
47	4	4	4	12	4
48	5	4	5	14	4,666667
49	5	5	5	15	5
50	5	5	5	15	5
51	4	4	4	12	4
52	5	5	5	15	5
53	5	3	5	13	4,333333
54	5	5	5	15	5
55	5	5	5	15	5
56	4	4	5	13	4,333333
57	5	5	5	15	5
58	5	4	4	13	4,333333
59	4	4	5	13	4,333333
60	4	4	4	12	4
61	5	5	5	15	5
62	5	4	4	13	4,333333
63	5	5	4	14	4,666667
64	4	4	4	12	4
65	4	4	4	12	4
66	4	4	4	12	4
67	4	4	4	12	4

68	4	4	5	13	4,333333
69	5	5	5	15	5
70	5	5	5	15	5
71	4	4	4	12	4
72	4	4	5	13	4,333333
73	4	4	5	13	4,333333
74	4	4	4	12	4
75	4	4	4	12	4
76	4	4	4	12	4
77	5	5	5	15	5
78	4	4	4	12	4
79	4	4	4	12	4
80	4	4	4	12	4
81	4	4	4	12	4
82	4	5	5	14	4,666667
83	4	4	4	12	4
84	5	5	5	15	5
85	5	4	4	13	4,333333
86	4	4	4	12	4
87	4	4	4	12	4
88	4	4	5	13	4,333333
89	5	5	5	15	5
90	5	4	4	13	4,333333
91	4	4	4	12	4
92	4	4	5	13	4,333333
93	4	4	4	12	4
94	4	4	4	12	4
95	3	3	3	9	3
96	4	5	5	14	4,666667
97	4	5	5	14	4,666667
98	4	4	4	12	4
99	5	5	5	15	5
100	4	4	4	12	4

*X5 Reliability*

No	Reliability			total	Rata-rata
	X1	X2	X3		
1	3	4	4	11	3,666667

2	3	4	4	11	3,666667
3	3	3	3	9	3
4	5	5	5	15	5
5	2	1	3	6	2
6	4	4	4	12	4
7	3	4	3	10	3,333333
8	4	3	3	10	3,333333
9	3	2	3	8	2,666667
10	5	4	4	13	4,333333
11	3	4	2	9	3
12	2	2	3	7	2,333333
13	5	4	5	14	4,666667
14	3	5	5	13	4,333333
15	4	4	3	11	3,666667
16	3	4	4	11	3,666667
17	3	3	4	10	3,333333
18	4	5	5	14	4,666667
19	4	5	4	13	4,333333
20	5	4	5	14	4,666667
21	5	4	4	13	4,333333
22	3	3	3	9	3
23	3	2	4	9	3
24	5	4	4	13	4,333333
25	3	3	3	9	3
26	5	4	4	13	4,333333
27	5	5	5	15	5
28	5	5	5	15	5
29	3	4	5	12	4
30	4	4	5	13	4,333333
31	5	4	4	13	4,333333
32	2	3	3	8	2,666667
33	4	4	4	12	4
34	4	4	3	11	3,666667
35	5	5	3	13	4,333333
36	5	5	5	15	5
37	4	4	4	12	4
38	5	4	4	13	4,333333
39	2	3	3	8	2,666667
40	4	4	4	12	4



41	5	5	5	15	5
42	2	3	3	8	2,666667
43	4	5	5	14	4,666667
44	3	3	3	9	3
45	3	5	5	13	4,333333
46	1	4	3	8	2,666667
47	5	5	5	15	5
48	5	5	3	13	4,333333
49	5	4	4	13	4,333333
50	4	3	3	10	3,333333
51	5	5	4	14	4,666667
52	5	4	3	12	4
53	3	2	3	8	2,666667
54	5	4	4	13	4,333333
55	5	4	5	14	4,666667
56	5	4	3	12	4
57	4	4	4	12	4
58	5	4	4	13	4,333333
59	5	4	5	14	4,666667
60	4	4	4	12	4
61	5	5	5	15	5
62	5	5	5	15	5
63	5	5	5	15	5
64	4	4	4	12	4
65	5	5	5	15	5
66	5	5	5	15	5
67	5	5	3	13	4,333333
68	5	5	5	15	5
69	5	5	5	15	5
70	5	5	5	15	5
71	4	4	4	12	4
72	5	5	5	15	5
73	4	4	4	12	4
74	4	3	4	11	3,666667
75	3	3	3	9	3
76	3	4	3	10	3,333333
77	4	4	3	11	3,666667
78	4	4	5	13	4,333333
79	3	3	4	10	3,333333

80	4	4	5	13	4,333333
81	4	5	5	14	4,666667
82	3	5	5	13	4,333333
83	5	4	5	14	4,666667
84	4	4	4	12	4
85	5	5	3	13	4,333333
86	5	5	5	15	5
87	4	5	5	14	4,666667
88	4	4	5	13	4,333333
89	4	5	5	14	4,666667
90	3	5	5	13	4,333333
91	3	3	4	10	3,333333
92	4	5	5	14	4,666667
93	4	3	3	10	3,333333
94	4	4	4	12	4
95	2	3	3	8	2,666667
96	4	4	3	11	3,666667
97	5	4	4	13	4,333333
98	4	4	4	12	4
99	3	4	4	11	3,666667
100	3	2	4	9	3

#### Y Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan Nasabah			total	Rata-rata
	Y1	Y2	Y3		
1	5	5	5	15	5
2	4	4	4	12	4
3	3	4	4	11	3,666667
4	5	5	5	15	5
5	4	4	3	11	3,666667
6	4	4	5	13	4,333333
7	5	4	5	14	4,666667
8	5	5	5	15	5
9	5	5	4	14	4,666667
10	4	4	5	13	4,333333
11	4	5	4	13	4,333333
12	4	4	4	12	4
13	5	5	5	15	5

14	5	5	5	15	5
15	5	4	5	14	4,666667
16	4	4	4	12	4
17	5	4	5	14	4,666667
18	5	4	5	14	4,666667
19	4	4	5	13	4,333333
20	5	5	4	14	4,666667
21	5	4	5	14	4,666667
22	5	5	5	15	5
23	4	4	4	12	4
24	5	5	5	15	5
25	5	4	5	14	4,666667
26	5	5	5	15	5
27	5	5	5	15	5
28	5	5	5	15	5
29	4	4	4	12	4
30	4	3	3	10	3,333333
31	4	3	4	11	3,666667
32	5	4	4	13	4,333333
33	4	4	5	13	4,333333
34	3	3	3	9	3
35	5	5	5	15	5
36	5	5	5	15	5
37	4	4	4	12	4
38	5	4	4	13	4,333333
39	3	3	3	9	3
40	4	4	5	13	4,333333
41	5	5	5	15	5
42	4	5	4	13	4,333333
43	4	4	4	12	4
44	5	5	4	14	4,666667
45	5	5	5	15	5
46	4	3	2	9	3
47	5	5	4	14	4,666667
48	5	5	5	15	5
49	4	4	4	12	4
50	4	3	3	10	3,333333
51	5	5	5	15	5
52	4	4	4	12	4

53	3	3	4	10	3,333333
54	3	4	4	11	3,666667
55	5	5	5	15	5
56	3	3	3	9	3
57	3	3	4	10	3,333333
58	3	4	4	11	3,666667
59	4	4	5	13	4,333333
60	4	4	4	12	4
61	5	4	5	14	4,666667
62	5	5	5	15	5
63	5	5	5	15	5
64	4	4	3	11	3,666667
65	5	5	5	15	5
66	5	5	5	15	5
67	5	5	5	15	5
68	5	5	5	15	5
69	5	5	5	15	5
70	5	5	5	15	5
71	4	4	4	12	4
72	5	5	5	15	5
73	5	5	5	15	5
74	4	4	4	12	4
75	4	4	4	12	4
76	4	4	4	12	4
77	5	5	5	15	5
78	5	5	5	15	5
79	5	5	5	15	5
80	5	5	5	15	5
81	5	5	5	15	5
82	5	5	5	15	5
83	4	4	4	12	4
84	5	5	5	15	5
85	5	5	5	15	5
86	5	5	5	15	5
87	5	5	5	15	5
88	5	5	5	15	5
89	5	5	5	15	5
90	5	5	5	15	5
91	4	4	4	12	4

92	4	4	4	12	4
93	4	4	4	12	4
94	4	4	4	12	4
95	5	5	5	15	5
96	5	5	5	15	5
97	5	5	5	15	5
98	4	4	4	12	4
99	4	4	4	12	4
100	4	4	4	12	4

### Lampiran 3 Hasil Output SPSS

#### Uji Instrumen

Item	Hasil Uji Validitas		Hasil Uji
	Validitas (Angka Korelasi)	Nilai r Tabel N=100; $\alpha=5\%$	
X1.1	0.807	0.195	<i>Valid</i>
X1.2	0.899	0.195	<i>Valid</i>
X1.3	0.849	0.195	<i>Valid</i>
X2.1	0.798	0.195	<i>Valid</i>
X2.2	0.815	0.195	<i>Valid</i>
X2.3	0.817	0.195	<i>Valid</i>
X3.1	0.878	0.195	<i>Valid</i>
X3.2	0.935	0.195	<i>Valid</i>
X3.3	0.774	0.195	<i>Valid</i>
X4.1	0.834	0.195	<i>Valid</i>
X4.2	0.764	0.195	<i>Valid</i>
X4.3	0.839	0.195	<i>Valid</i>

X5.1	0.835	0.195	<i>Valid</i>
X5.2	0.870	0.195	<i>Valid</i>
X5.3	0.796	0.195	<i>Valid</i>
Y.1	0.915	0.195	<i>Valid</i>
Y.2	0.919	0.195	<i>Valid</i>
Y.3	0.893	0.195	<i>Valid</i>

Variabel	Uji Reliabilitas Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Kemudahan (X1)	0.846	Reliabel
Kegunaan (X2)	0.830	Reliabel
<i>Compliance</i> (X3)	0.851	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0.832	Reliabel
<i>Reliability</i> (X5)	0.840	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.865	Reliabel

Uji Statistik

Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,48233975
	Absolute	,098
Most Extreme Differences	Positive	,073
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,984
Asymp. Sig. (2-tailed)		,288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,918	1,694		2,313	,023
X1	,122	,092	,133	1,330	,187
X2	,230	,100	,228	2,291	,024
X3	,015	,094	,016	,159	,874
X4	,134	,104	,121	1,287	,201
X5	,250	,076	,314	3,299	,001

a. Dependent Variable: Y

**Uji Heteroskedasitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3,081	,926		
X1	-,029	,050	-,067	-,586	,559
X2	-,091	,055	-,189	-1,662	,100
X3	-,002	,051	-,005	-,046	,963
X4	,040	,057	,075	,696	,488
X5	-,069	,041	-,180	-1,659	,100

a. Dependent Variable: ABSRES

### Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	3,918	1,694				2,313
X1	,122	,092	,133	1,330	,187	,736	1,359
X2	,230	,100	,228	2,291	,024	,736	1,359
X3	,015	,094	,016	,159	,874	,743	1,347
X4	,134	,104	,121	1,287	,201	,820	1,220
X5	,250	,076	,314	3,299	,001	,808	1,237

a. Dependent Variable: Y

### Uji Signifikan Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3,918	1,694		
X1	,122	,092	,133	1,330	,187
X2	,230	,100	,228	2,291	,024
X3	,015	,094	,016	,159	,874
X4	,134	,104	,121	1,287	,201
X5	,250	,076	,314	3,299	,001

a. Dependent Variable: Y



### Uji Simultas (Uji F)

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

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	99,214	5	19,843	8,574	,000 <sup>b</sup>
Residual	217,536	94	2,314		
Total	316,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

### Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 <sup>a</sup>	,313	,277	1,52125

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

## Lampiran 4 Keterangan Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
UP2M - FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si  
NIP : 198908082020121002  
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Garini Kartika Febriana  
NIM : 18540158  
Handphone : 083835905103  
Prodi/Konsentrasi : Perbankan Syariah/Entrepreneur  
Email : garinikartika2@gmail.com  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, Compliance, Assurance, Reliability, Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Malang)  
Pembimbing : Dr. Segaf, S.E., M. Sc

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*.

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
15%	16%	4%	4%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 Juli 2022  
UP2M

Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si  
NIP. 198908082020121002

## Lampiran 5 Berita Acara Verifikasi Pengesahan Afirmasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
Jl. Gajayana No. 50 Telp. (0341) 581354, Fax. 572533 Malang  
Website : www.uin-malang.ac.id E-mail : uin@uin-malang.ac.id

### BERITA ACARA VERIFIKASI PENGESAHAN AFIRMASI PUBLIKASI PENGGANTI PENULISAN/UJIAN TUGAS AKHIR

Nomor : 158/FEK/PP.00.05/2022

Tanggal : 27 Juni 2022

Pada hari ini Jumat tanggal sebelas Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Segaf, SE, M.Sc.  
Instansi : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jabatan : Asisten Ahli  
Alamat : Jl. Gajayana Nomor 50 Malang 65144

telah melakukan verifikasi atas Artikel Jurnal Ilmiah dengan data sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Garini Kartika Febriana  
NIM : 18540158  
Prodi : Perbankan Syariah  
Dosen Pendamping : Dr. Segaf, SE, M.Sc.  
Judul Artikel Jurnal Ilmiah : Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah *Mobile Syariah Banking* di Masa Pandemi Covid-19  
Nama Artikel Jurnal Ilmiah : Jurnal Manajerial  
Kategori Artikel Jurnal Ilmiah : Nasional  
Jenis Artikel Jurnal Ilmiah : Sinta 5  
Pelaksanaan Penerbitan : Volume 9 Nomor 02 Edisi Mei 2022

Demikian berita acara verifikasi pengesahan afirmasi publikasi pengganti penulisan/ujian tugas akhir ini dibuat dan ditandatangani pada tanggal tersebut diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing,

Dr. Segaf, SE, M.Sc.  
NIP 19760215 201608011 046

Ketua Program Studi,

Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE, MM  
NIP 19770826 200801 2 011

Mengetahui :  
Dekan,

Dr. H. Mochamad Munir, Lc., M.Ed.  
NIP 19750707 200501 1 005

## Lampiran 6 Berita Acara Pemeriksaan Administrasi Afirmasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
Jl. Gayamsari No. 50 Telp. (0471) 841364 Fax. (0471) 841363  
 Website: www.uin-malang.ac.id Email: info@uin-malang.ac.id

---

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN ADMINISTRATIF**  
**AFIRMASI PUBLISASI PENULISAN/JILID TUGAS AKHIR**  
Nomor 006/PP/PPK/DA/2022  
 Tanggal: 07 Mei 2022

Pada hari ini Senin tanggal dua puluh tujuh (27) bulan Mei Tahun Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Dr. Yusuf Sri Rahayu, MM
Jabatan	: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Jabatan	: Ketua Prodi Perbahasan Syariah Fakultas Ekonomi
Alamat	: Jl. Gajayama Nomor 50 Malang 65144

telah melakukan pemeriksaan administrasi Artikel Jurnal berikut dengan data sebagai berikut:

Nama Mahasiswa	: Nurris Kartika Febriana
NIM	: 100491501
Prodi	: Perbahasan Syariah
Dosen Pendamping	: Dr. Inga SE, M.Si.
Judul Artikel Jurnal Ilmiah	: Sumbangan Peras Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Banking di Masa Pandemi Covid 19
Nama Artikel Jurnal Ilmiah	: Jurnal Manajemen
Kategori Artikel Jurnal Ilmiah	: Nasional
Jenis Artikel Jurnal Ilmiah	: Ilmiah
Pelaksanaan Penelitian	: Volume 9 Nomor 02 (Juli Mei) 2022

Dari hasil pemeriksaan administrasi hasil penelitian di atas kami sampaikan hasil sebagai berikut:

- Mempunyai dan diteliti oleh peneliti
- Mempunyai nama penulisan lengkap
- Mempunyai nama institusi tertera publikasi
- Mengikuti etika menulis proposal/risiko (wajib / tidak wajib)
- Mengikuti etika keprofesional (wajib / tidak wajib)
- Sudah mendapat Letter of Acceptance (LoA)
- Tidak mempunyai publikasi (jika berkarya)
- Tidak korup/demi
- Surat pernyataan bermaterai kesungguhan menyelesaikan tanggapan artikel (jika berlaku)
- Mempunyai laporan tugas akhir/risiko (wajib / tidak wajib)
- Lembar verifikasi pengisian telah ditandatangani dosen pembimbing dan kaprodi

\*) Mohon dituangkan dan diteliti oleh institusi ini

Demikian berita acara hasil pemeriksaan administrasi afirmasi publikasi proposit penulis/jilid tugas akhir ini dibuat dan ditandatangani pada tanggal tersebut diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

<p>Dosen Pembimbing,</p>  <p>Dr. Inga SE, M.Si. NIP 19730215 091603344 010</p>	<p>Ketua Prodi Studi,</p>  <p>Dr. Yusuf Sri Rahayu, MM NIP 19770026 200803 1 011</p>
---	--



Mengabahi  
Dekran

Dr. H. Muband Muzir, Lc., M.Si.  
NIP 19700707 200503 1 005

## Lampiran 7 Biodata Peneliti

### BIODATA PENELITI

Nama : Garini Kartika Febriana  
Tempat, Tanggal Lahir : Manokwri, 11 Februari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. S. Supriadi 74 C Malang  
Email : [garinikartika2@gmail.com](mailto:garinikartika2@gmail.com)  
Instagram : garinikartika



### Pendidikan Formal

2005 - 2006 : TK Antaroqi  
2006 – 2012 : SDK Indriyasana  
2012 – 2015 : SMPN 2 Malang  
2015 – 2018 : SMK Putra Indonesia Malang  
2018 – 2022 : Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
Malang

### Pendidikan Non Formal

2018 – 2019 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly Malang  
2018 – 2019 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab  
(PKPBA), UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
2018 – 2019 : English Language Center (ELC), UIN Maulana  
Malik Ibrahim Malang

### Pengalaman Organisasi

2020 – 2021 : Student Ambassador Cicil.co.id

## Lampiran 8 Bukti Konsultasi

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Garini Kartika Febriana

NIM/Jurusan : 18540158/Perbankan Syariah

Pembimbing : Dr. Segaf.SE.,M.Sc

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, Compliance, Reliability, Assurance Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah di Kota Malang)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	29-10-2021	Pengajuan outline	1.
2.	16-11-2021	Konfirmasi Judul dan pembuatan research maps penelitian terdahulu	2.
3.	22-11-2021	Proposal Bab I, II, III	3.
4.	06-01-2022	Revisi Proposal BAB I, II, III	4.
5.	09-01-2022	Terdapat beberapa revisi dari pengerjaan bab 1-3.	5.
6.	08-02-2022	Revisi sesudah seminar proposal	6.
7.	14-02-2022	Bimbingan hasil pertanyaan kuesioner penelitian	7.
8.	16-02-2022	Revisi Kuesioner Penelitian	8.
9.	17-02-2022	Bimbingan Online	9.
10.	22-03-2022	Bimbingan hasil analisis Data BAB IV dan V	10.
11.	28-03-2022	Bimbingan dan revisi BAB I dan V	11.
12.	28-03-2022	Bimbingan Judul Jurnal	12.
13.	29-03-2022	Revisi Skripsi BAB IV dan V.	13.
14.	30-03-2022	Bimbingan Skripsi penambahan referensi penelitian terdahulu pada BAB I, II, III, IV, dan V	14.
15.	10-05-2022	Bimbingan dan Revisi Jurnal	15.

Malang, 06 Juli 2022  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

**Dr. Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M**  
**NIP. 197708262008012011**