

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE-BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT SYARI'AH
KCP. KOTA MEDAN MAIMUN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Ekonomi Syari'ah**

Oleh :

PUTRI ADNISA

NPM: 71190215027

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

MEDAN

2023



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN**

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen pembimbing skripsi :

Nama : **Putri Adnisa**

Npm : **71190215027**

Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT SYARI'AH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN**

Menyatakan bahwa berdasarkan hasil bimbingan selama ini, dan setelah dilakukan perbaikan terhadap kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara.

Medan, Mei 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Syamsul Effendi,MA

NIDN : 0108106803

Drs.H.Nahar A.Abdul Ghani,Lc,MA

NIDN : 0109095804

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan karunia, rahmat, dan taufiq hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam penulis hadirkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam, beserta keluarga, sahabat - sahabat dan pengikutnya. Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE-BANKING TERHADAP KEPUASAN ASABAH PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN** ”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dalam perkuliahan dan juga dalam penyelesaian skripsi ini, selain karena ketekunan penulis akan tetapi juga terdapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis patut memberikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya, terutama kepada Allah SWT dan kepada kedua orang tua penulis yaitu, *Ayah Adrian dan Ibu Lisa Chairani* yang telah berkorban dengan kesabaran dan keikhlasan, doa,

nasihat, membimbing dan mendidik dari kecil hingga menjadi manusia dewasa seperti ini. pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini kepada:

1. Ibu **Rektor Dr. Safrida, SE., M. SI** selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Mohammad Firman Maulana, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Ibu **Arifa Pratami, SE.I, M.E.K** selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Bapak **Syamsul Effendi, MA.**, Dosen Pembimbing I penyusunan Skripsi ini, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga dapat diselesaikan.
5. Bapak **Dr. H. Nahar A. Abdul Ghani. Lc, MA** Dosen Pembimbing II penyusunan Skripsi ini yang telah membimbing penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
7. Kepada Semua Keluargaku yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang sudah selalu mendukung, mendo'akan dan memberi semangat selama saya melakukan proses penyelesaian skripsi ini.

8. Kepada Sahabat ku *Rezka Zuhra Maulida, Adetiya Wulandari Dan Yasmin Annisa Humairah* yang telah membantu dan memberikan semangat dan do'a.
9. Kepada Teman-teman ku yaitu *Citra, Oca, Dan Zizah* yang dipertemukan dikampus UISU.
10. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2019 yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat dan bantuan satu sama lain.

Untuk ini dengan hati yang tulus penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak, semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kritik dan saran serta bimbingan sangat diharapkan demi kesempurnaannya.

Medan

Penulis

PUTRI ADNISA

NPM: 71190215027

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	12
D. Batasan Istilah	14
E. Telaah Pustaka	15
F. Hipotesis	17
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II : LANDASAN TEORITIS	19
A. Pengaruh	19
B. Kualitas Layanan	20
C. <i>Mobile-Banking</i>	27
D. Kepuasan Nasabah	30
E. Kerangka Berfikir	36
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Lokasi Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Teknik Pengumpulan Data	41
D. Teknik Analisis dan Pengolahan Data	43

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Analisis Deskriptif Variabel	74
C. Uji Instrumen Penelitian	81
D. Teknik Analisis Data	84
E. Uji Asumsi Klasik	85
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	86
G. Uji Hipotesis	87
H. Hasil Wawancara	90
I. Pembahasan	93
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	43
Tabel 4.1 Pembagian Nisbah Tabungan Marhamah	61
Tabel 4.2 Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X)	75
Tabel 4.3 Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X	81
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	84
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	84
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T)	87
Tabel 4.11 Hasil Uji F	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.13 Hasil Wawancara	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah	67
Gambar 4.3 <i>Normal Probability Plot</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Kuesioner Variabel X	101
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Variabel Y	104
Lampiran 3 Deskriptif Variabel X	107
Lampiran 4 Deskriptif Variabel Y	110
Lampiran 5 Uji Validitas	112
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas	113
Lampiran 7 Statistik Deskriptif	114
Lampiran 8 Uji Normalitas	114
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Sederhana	115
Lampiran 10 Uji T	115
Lampiran 11 Uji F	116
Lampiran 12 Koefisien Determinasi	116
Lampiran 13 Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 14 Poster Penyebaran Kuesioner	122
Lampiran 15 Panduan Wawancara	123
Lampiran 16 Dokumentasi	125

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan., (2019). *Marketing bank syariah*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1).
- Arief, (2019). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan; Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Atep Adya Brata. (2019). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo
- Choirul Hadi Nawawi, (2019). *Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kc Kediri*, (Kediri:IAIN Tulungagung).
- Elisabeth R. Simamora, (2007). *Analisis Faktor – Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan,*” (Semarang: Universitas Diponegoro)
- Fandy Tjiptono, (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi offset
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chadra, (2021). *Service Quality and satisfaction, edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fifip Chopipa, 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Klikbca terhadap Kepuasan Nasabah* (online) <http://repository.uinjkt.ac.id/> (di akses pada 3 Februari 2022)
- Freddy Rangkuti, (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Hasan Alwi, (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka)
- Hasan Alwi, (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi ke-3*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka
- Hidayat, Enang. (2016). *Transaksi Ekonomi Syariah*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.

- Hugiono dan Poerwantana, (2000). *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta: PT Bina Aksara
- Jajuk Herawati & Prayekti. (2011). *Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah* (Penelitian Empiris terhadap Nasabah Internet Banking di Kota Yogyakarta).
- Kartini Kartono, (1996). *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Bandung: Mandar Maju
- M. N. Nasution, (2020). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- M.Nur Rianto al-Arif, (2020). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Muhammad, (2013). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers
- Nila Anggraini Irma, (2020), *Pengaruh layanan e-banking terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah cabang pembantu bintaro-kebayoran arcade*.
- Nugroho J. Setiadi, (2003). *Prilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga)
- Philip Khotler, (2019). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Jakarta : Erlangga
- Putro, H. T. L., Thamrin, T., & Samsudin, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan pengguna m-banking pt. bank negara indonesia, Kcp. buaran jakarta. *jambis: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2).
- Rahmat Putra Maulana, (2021), “ *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan undex pada PT.Bank Index Kantor Cabang Lampung.*”
- Reni Maralis dan Aris Triyono, (2019). *Manajemen Perbankan*, (Yogyakarta: Budi Utama)
- Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, & Jantje Sepang, (2015). *Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung*, Jurnal Emba, Volume 3, Nomor 1, 1085.

- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugiono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Tetty Yuliaty, (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Aksara,*” *Journal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1, 61.
- Tetty Yuliaty, (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Aksara*, *Journal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1, 120.
- Tjiptono. (2021). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Yogyakarta: Andi penerbit
- Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur’an, (2005). *Al-Jumanatul ‘Ali Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit J-ART)
- Untung Sriwidodo, (2010). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah,*” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2, 165.
- Vincent Gapersz, (1997). *Manajemen Kualitiitas Bisnis Total*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Yunaya Kartika Hasibuan, (2020), “ *Pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.*”
- Yuslia Naili Rahma, (2019). *Pengaruh penggunaan Mobile banking dan Perlindungan nasabah pengguna fasilitas Mobile banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta.*(online) <https://eprints.uny.ac.id> (diakses pada 3 Januari 2022)
- Yuslia Naili Rahmah, (2021). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta (DIY).*(online) <http://eprints.uny.ac.id/> (di akses pada 3 Februari 2021)
- Wardhana, Aditya, *pengaruh kualitas layanan mobile bangking terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. Jurnal management*. Diakses agustus 2018.

Lampiran 1

Tabulasi Kuesioner Variabel X

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Total
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	53
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	46
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	51
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	54
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	47
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	50
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	47
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	48
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	45
5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	43
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	47
3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	40
4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	46
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	54
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	49
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	48
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	52
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	42
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	47
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	43
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	48
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	50
4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	41
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	48
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	50
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	48
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	42
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	53

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	49
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	49
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	47
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	52
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	44
5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	44
5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	41
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	42

Lampiran 2

Tabulasi Kuesioner Variabel Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
5	4	5	5	4	4	27
3	3	4	3	4	3	20
3	2	4	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	5	5	3	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	5	4	25
4	4	4	3	4	4	23
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
3	4	5	4	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26
3	4	3	5	4	5	24
5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	3	5	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	5	5	4	29
4	5	3	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	4	4	28
5	5	4	4	5	5	28
5	5	4	4	5	4	27
5	4	4	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	5	29
5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	5	24
4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	5	5	4	25
3	3	5	4	4	5	24

5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	5	5	28
4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	5	4	27
5	5	4	5	5	4	28
4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	5	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	5	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
3	2	3	3	3	3	17

Lampiran 3

Deskriptif Variabel X

Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Valid Setuju	60	60.0	60.0	61.0
Valid Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumut Mobile dapat digunakan selama 24 jam

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Kurang Setuju	1	1.0	1.0	3.0
Valid Setuju	62	62.0	62.0	65.0
Valid Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumut Mobile dapat digunakan dimanapun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Valid Kurang Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Valid Setuju	55	55.0	55.0	59.0
Valid Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dengan menggunakan Sumut Mobile tidak perlu mengantri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	54.0
Valid Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Sumut Mobile memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Valid Setuju	71	71.0	71.0	75.0
Valid Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Setuju	66	66.0	66.0	68.0
Valid Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Keluhan terhadap Sumut Mobile ditanggapi dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	13	13.0	13.0	13.0
Valid Setuju	63	63.0	63.0	76.0
Valid Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nasabah dapat dengan mudah menghubungi Sumut Mobile apabila terdapat keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Valid Setuju	71	71.0	71.0	79.0
Valid Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Animasi, grafik, gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan Mobile Banking

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Kurang Setuju	6	6.0	6.0	9.0
Valid Setuju	72	72.0	72.0	81.0
Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Aplikasi Sumut Mobile dapat diakses dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Valid Setuju	72	72.0	72.0	76.0
Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tampilan aplikasi Sumut Mobile didesain secara jelas, menarik dan informatif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	7	7.0	7.0	7.0
Valid Setuju	68	68.0	68.0	75.0
Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4

Deskripsi Variabel Y

Nasabah merasa puas dalam menggunakan Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	9	9.0	9.0	9.0
Valid Setuju	62	62.0	62.0	71.0
Valid Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aplikasi Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Kurang Setuju	5	5.0	5.0	7.0
Valid Setuju	62	62.0	62.0	69.0
Valid Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Layanan yang diberikan Sumut Mobile telah memenuhi harapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Valid Setuju	70	70.0	70.0	78.0
Valid Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan Sumut Mobile karena layanan yang diberikan membuat nasabah puas dalam penggunaan Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	13	13.0	13.0	13.0
Valid Setuju	59	59.0	59.0	72.0
Valid Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Nasabah merasakan nilai manfaat Sumut Mobile dalam transaksi perbankan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Valid Setuju	73	73.0	73.0	76.0
Valid Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nasabah merasa puas dengan kualitas yang diberikan dalam penggunaan Sumut Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Valid Setuju	70	70.0	70.0	75.0
Valid Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5

Uji Validitas

Validitas X

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	42.29	14.733	.497	.878
X2	42.37	14.235	.522	.877
X3	42.32	13.614	.614	.871
X4	42.23	14.846	.433	.882
X5	42.46	14.049	.705	.866
X6	42.37	14.316	.621	.871
X7	42.56	13.643	.659	.868
X8	42.54	13.968	.684	.866
X9	42.60	14.020	.559	.875
X10	42.47	14.211	.667	.868
X11	42.49	14.091	.630	.870

Validitas Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.92	4.236	.675	.789
Y2	20.90	4.030	.706	.782
Y3	20.98	4.707	.527	.819

Y4	20.97	4.474	.507	.827
Y5	20.91	4.648	.646	.799
Y6	20.92	4.640	.591	.808

Lampiran 6

Hasil Uji Reabilitas

Reliabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	11

Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	6

Lampiran 7

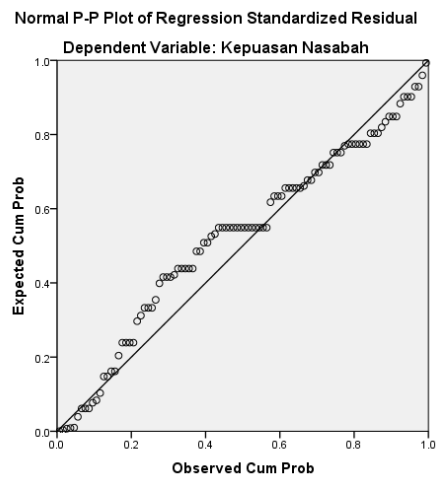
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Mobile Banking	100	40	55	46.92	4.184
Kepuasan Nasabah	100	17	30	25.12	2.492
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 8

Uji Normalitas



Lampiran 9
Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.899	1.843		2.116	.037
X	.452	.039	.760	11.561	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 10
Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.899	1.843		2.116	.037
X	.452	.039	.760	11.561	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 11

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	354.568	1	354.568	133.649	.000 ^b
1 Residual	259.992	98	2.653		
Total	614.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Lampiran 12

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.573	1.629

a. Predictors: (Constant), X

Lampiran 13

Kuesioner Penelitian



PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT SYARI'AH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN

Dalam rangka penyelesaian Skripsi Saya, Dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syari'ah Kcp. Kota Medan Maimun" Sehubung dengan hal tersebut Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. Atas perhatiannya dan kerjasamanya, Saya ucapkan terimakasih.

Nama *

Putri Adnisa|_____

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

Jawaban Anda _____

Pekerjaan *

Jawaban Anda _____

Agama *

PERNYATAAN**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban **SS (Sangat Setuju)**, **S (Setuju)**, **KS (Kurang Setuju)**, **TS (Tidak Setuju)**, **STS (Sangat Tidak Setuju)** sesuai dengan keadaan Anda yang sebenarnya, terimakasih.

Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan sumut mobile *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Sumut mobile dapat digunakan selama 24 jam *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Sumut mobile dapat digunakan dimanapun *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Dengan menggunakan sumut mobile tidak perlu mengantri *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Sumut mobile memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat betransaksi dengan layanan sumut mobile *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Keluhan terhadap sumut mobile ditanggapi dengan cepat *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah dapat dengan mudah menghubungi Sumut mobile apabila ada keluhan *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan sumut mobile *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Aplikasi sumut mobile dapat diakses dengan cepat *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Tampilan aplikasi sumut mobile di desain secara jelas, menarik dan informatif *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah merasa puas dalam menggunakan sumut mobile *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah merasa puas dengan pelayanan diberikan aplikasi sumut mobile *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Layanan yang diberikan sumut mobile telah memenuhi harapan *

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan *
sumut mobile karena layanan yang diberikan membuat nasabah puas dalam
penggunaan sumut mobile

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah merasakan nilai manfaat sumut mobile dalam perbankan *

SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

KS (Kurang Setuju)

TS (Tidak Setuju)

STS (Sangat Tidak Setuju)

Nasabah merasa puas dengan kualitas yang diberikan dalam penggunaan sumut mobile *

SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

KS (Kurang Setuju)

TS (Tidak Setuju)

STS (Sangat Tidak Setuju)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Lampiran 14

Poster Penyebaran Kuesioner

DIBUTUHKAN RESPONDEN

Hallo, Saya Putri Adnisa mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah,
Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara (UISU)
sedang melakukan penelitian skripsi.
Untuk itu saya membutuhkan responden.

Apabila Anda:

- Nasabah Bank Sumut Syariah
- Pengguna atau pernah menggunakan Mobile Banking Bank Sumut Syariah
- Bertempat tinggal di Wilayah Sumatera Utara (Sumut)

Dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner pada link berikut: <http://surl.li/gvmcqq>

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA!



Lampiran 15
Panduan Wawancara

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUH KUALITAS LAYANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SUMUT SYARIAH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN

A. Profil Anggota

1. Siapa nama Bapak/Ibu?
2. Dimanakah alamat Bapak/Ibu?
3. Berapa usia Bapak/Ibu sekarang?
4. Apa pekerjaan Bapak/Ibu?

B. Materi dan Item Pertanyaan

No	Materi Pertanyaan	Item Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut syariah Kcp. Medan Maimun	<p>A. Faktor Agama</p> <p>1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah di karenakan kualitas layanan yang di berikan sesuai dan memberikan kepuasan terhadap nasabah dan juga sesuai dengan syariat islam?</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah dikarenakan kualitas layanan yang diberikan sesuai dan meberikan kepuasan terhadap nasabah dan juga terhidar dari riba?</p>		

No	Materi Pertanyaan	Item Pertanyaan	Ya	Tidak
2		<p>B. Faktor Sosial</p> <p>1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah karena ajakan teman/saudara bapak/ibu atau karena kualitas layanan yang diberikan sesuai dan membuat nasabah puas?</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah di karenakan promosi yang dilakukan seperti brosur dan media lainnya?</p>		
3		<p>C. Faktor Pribadi</p> <p>1. Apakah Bapak/ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah karena sesuai dengan kebutuhan?</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah dikarenakan keadaan mendesak?</p>		
4		<p>D. Faktor Budaya</p> <p>1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut Syariah dikarenakan letak lokasi yang cukup terjangkau dengan tempat tinggal Bapak/Ibu?</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah dikarenakan tampilan Gedung yang cukup baik dan menarik?</p>		

No	Materi Pertanyaan	Item Pertanyaan	Ya	Tidak
5		E. Faktor Psikologis 1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking bank sumut syariah karena yakin kualitas layanan yang diberikan dapat membuat bapak/ibu puas?		

Lampiran 16

Dokumentasi

