

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAMANAN,
KEMUDAHAN, DAN KECEPATAN PADA SISTEM *MOBILE*
MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB
SYARIAH**

(Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Disusun Oleh:

Riska Septiandini

NIM. 2008203147

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**

1445 H/2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAMANAN,
KEMUDAHAN, DAN KECEPATAN PADA SISTEM *MOBILE*
MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB
SYARIAH**

(Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**

1445 H/2024

ABSTRAK

RISKA SEPTIANDINI. 2008203147. “Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Maslahah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)” 2024.

Mobile masalah ini merupakan layanan transaksi elektronik yang dapat memudahkan penggunaannya dalam berbagai transaksi perbankan di Bank BJB Syariah. Namun, dari hasil data yang diperoleh ada beberapa permasalahan mengenai fitur *mobile masalah* yang banyak dirasakan oleh penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan keamanan, kemudahan, dan kecepatan pada sistem *mobile masalah* terhadap kepuasan bank BJB Syariah cabang Cirebon. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BJB Syariah cabang Cirebon dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *causal accidental sampling* yaitu sebanyak 98 responden, dan Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Hasil dan Analisa yang telah ditemukan pada penelitian ini diketahui bahwa pada kualitas layanan *mobile masalah* (1) Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Maslahah* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 1,08%. (2) Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Maslahah* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar -0,0711%. (3) Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Maslahah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 32,8%.

Kata Kunci: Layanan Sistem *Mobile Maslahah*, Keamanan, Kecepatan, Kemudahan, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

RISKA SEPTIANDINI. 2008203147. "*The Influence of Service Quality, Security, Convenience and Speed in the Maslahah Mobile System on Customer Satisfaction at Bank BJB Syariah (Case Study of Customers at Bank BJB Syariah, Cirebon Branch).*" 2024.

This mobile masalah is an electronic transaction service that can make it easier for users to carry out various banking transactions at Bank BJB Syariah. However, from the results of the data obtained there are several problems regarding the mobile feature which are problems that many users feel. This research aims to determine the influence of service quality, security, convenience and speed in the mobile masalah system on satisfaction of the Cirebon branch of the BJB Syariah bank. The research method uses quantitative research with the type of field research. The population in this study were customers of the Cirebon branch of BJB Syariah Bank with a sampling technique using causal accidental sampling technique, namely 98 respondents, and the data collection techniques were observation, documentation and distributing questionnaires. The results and analysis that have been found in this research show that the quality of Maslahah mobile services (1) Security Services in the Maslahah Mobile System does not have a significant influence on customer satisfaction at 1.08%. (2) Convenience Services in the Maslahah Mobile System do not have a significant influence on customer satisfaction of -0.0711%. (3) Speed of Service on the Maslahah Mobile System has a positive and significant effect on customer satisfaction of 32.8%.

Keywords: *Maslahah Mobile System Services, Security, Speed, Convenience and Customer Satisfaction*

خلاصة

ريسكا سيبتيانديني. 2008203147. "تأثير جودة الخدمة والأمن والراحة والسرعة في نظام خدمة الهاتف المحمول مصلحة على رضا العملاء في بنك BJB Syariah (دراسة حالة للعملاء في بنك BJB Syariah، فرع سيريبون) " 2024.

هذه المصلحة المتنقلة هي خدمة معاملات إلكترونية يمكن أن تسهل على المستخدمين إجراء المعاملات ولكن من نتائج البيانات التي تم الحصول عليها هناك عدة BJB Syariah المصرفية المختلفة في بنك مشاكل تتعلق بميزة الهاتف المحمول وهي مشاكل يشعر بها الكثير من المستخدمين. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة الخدمة والأمن والراحة والسرعة في نظام المصلحة المتنقلة على رضا فرع سيريبون يستخدم أسلوب البحث البحث الكمي مع نوع البحث الميداني. كان المجتمع في هذه BJB Syariah لبنك باستخدام تقنية أخذ العينات باستخدام تقنية أخذ BJB Syariah الدراسة من عملاء فرع سيريبون لبنك العينات العرضية السببية، أي 98 مستجيباً، وكانت تقنيات جمع البيانات هي الملاحظة والتوثيق وتوزيع الاستبيانات. تظهر النتائج والتحليلات الموجودة في هذا البحث أن جودة خدمات مصلحة الهاتف المحمول الخدمات الأمنية في نظام مصلحة الهاتف المحمول ليس لها تأثير كبير على رضا العملاء بنسبة (1) 1.08%. ليس لخدمات الراحة في نظام مصلحة الهاتف المحمول تأثير كبير على رضا العملاء بنسبة - (2) 0.0711%. سرعة الخدمة على نظام مصلحة الهاتف المحمول لها تأثير إيجابي وكبير على رضا (3) 32.8% العملاء بنسبة 32.8%.

الكلمات المفتاحية: مصلحة خدمات نظام الهاتف المحمول، الأمن، السرعة، الراحة، ورضا العملاء



**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN
KECEPATAN PADA SISTEM *MOBILE MASLAHAH* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BJB SYARIAH**

(Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Riska Septiandini

NIM: 2008203147

Pembimbing:

Pembimbing I,


(Abdul Ghoni, M.A)


NIP. 198410122019031008

Pembimbing II,


(Ridwan Widagdo, M.Si)

NIP. 197303042007101002

Ketua Jurusan,


(Dr. Wartovo M.S.I)

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari: Riska Septiandini, NIM: 2008203147 dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon).

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui

Pembimbing I,



(Abdul Ghoni, M.A)

NIP. 198410122019031008

Pembimbing II,



(Ridwan Widagdo, M.Si)

NIP. 197303042007101002

Ketua Jurusan,



(Dr. Wartoyo M.S.I)

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN KECEPATAN PADA SISTEM MOBILE MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)”**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 07 Maret 2024

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I,



Prof. Dr. H. Abdus Salam Dz, MM

NIP. 195403111982031003

Penguji II,



Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Riska Septiandini

NIM : 2008203147

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon). Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang telah saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 25 Januari 2024



(Riska Septiandini)

NIM. 2008203147

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamini, puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas karunia, kemudahan dan kelancaran yang diberikan, serta atas dukungan dan doa dari orang-orang yang tersayang, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Teruntuk orang tuaku tercinta, Bapak Hadiana dan Ibu Nursaenah sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini dan tak banyak hal yang ku beri kepada Bapak dan Ibu saat putrimu ini mengenyam jenjang pendidikan yang sangat luar biasa kalian utamakan. Insya Allah kalian akan selalu ada dalam setiap doa dan langkahku serta kelak akan menjadi orang utama dalam kesuksesanku baik di dunia maupun di akhirat.

Terimakasih juga tersampaikan kepada Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Abdul Ghani, M.A dan juga Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Ridwan Widagdo, M.Si yang telah membimbing dan mengarahkan serta masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, semoga ilmu yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dan menjadi suatu amal jariyah bagi bapak semuanya.

Terima kasih penulis ucapkan untuk seluruh Dosen IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan pengajaran serta ilmu selama kurun waktu 4 tahun perkuliahan ini yang memberikan dukungan dan dorongan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga ilmu yang telah diberikan menjadi suatu amalan baik dan amal jariyah bapak dan ibu dosen semuanya.

Tak lupa pula saya persembahkan untuk sahabat-sahabat terbaik saya Risa, Nita, Hilya, Funi, Puan, Nisa, Ismiyati, dan Ai Maryam. Dan terimakasih diucapkan untuk teman-teman seperjuangan yaitu Perbankan Syariah D, terkhususkan untuk Ovi, Zahra, Dewi, Egy, Idah, Inge, Tiya, Devina dan Rina atas dukungan, dorongan, semangat, kritik dan nasihat yang kalian berikan selama ini.

Serta ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang bersangkutan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan semuanya dibalas oleh Allah SWT dan menjadi suatu amal jariyyah kelak. Akhir kata dengan rasa yang sangat banga dan juga bahagia penulis persembahkan skripsi ini kepada semua orang yang penulis sayangi yang memberikan dukungan, motivasi, dan juga arahan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini bisa memberi suatu panduan dan bisa bermanfaat untuk suatu pengetahuan yang akan mendatang. Aamiin yarabbal ‘alamin.



MOTTO HIDUP

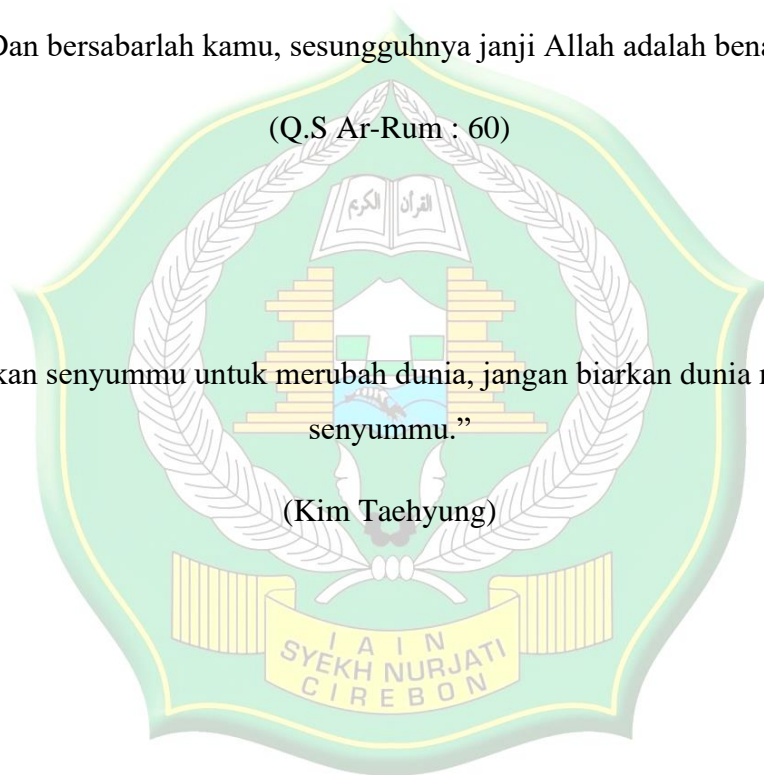
“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar-Rum : 60)

“Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu.”

(Kim Taehyung)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis ini bernama Riska Septiandini dilahirkan di Majalengka, 20 September 2001. Penulis ini anak terakhir dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Hadiana dan Ibu Nursaenah. Penulis tinggal di Blok 1 Kukulu, Desa Lengkong Kulon RT. 002 RW. 001 Kecamatan Sindang Wangi Kabupaten Majalengka Jawa Barat. Penulis aktif dalam organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) tahun 2021-2022 dan Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam (IMEIs) tahun 2022-2023.

Jenjang pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. TK Budi Asih (2006-2008)
2. SDN 2 Lengkong Kulon (2008-2014)
3. MTs Al-Ishlah Bobos (2014-2017)
4. SMAN 1 Sumber (2017-2020)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Maslahah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)” dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghani, M.A dan Bapak Ridwan Widagdo, M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem Mobile Masalah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon)”**. Dan tak lupa juga penulis kirimkan shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis beberapa kali mengalami hambatan dan tantangan, tetapi hal tersebut tidak menjadikan penulis putus semangat dalam menyelesaikan skripsi tersebut. Penulis menyadari bahwa keikhlasan, usaha, serta doa yang akan membawa kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta salam penuh hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo M.S.I, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. Amir M.Ag selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Abdul Ghoni, MA, selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Ridwan Widagdo, M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah

memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas serta memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan studi di kampus.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Hadianan dan Ibu Nursaenah yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual, serta nasihat-nasihat agar tetap istiqamah dalam menuntut ilmu.
9. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi serta bantuan dan keceriaan untuk terus menikmati perjalanan hidup ini. Terimakasih kepada Risa, Nita, Hilya, Funi, Puan, Nisa, Ismiyati, dan Ai.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah D yang selama 4 tahun bersama menjalani studi.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tetapi berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Amiin ya Rabal 'Alamin.

Cirebon, 16 Januari 2024

Penyusun,

Riska Septiandini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Permasalahan	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Pembatasan Masalah	7
3. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kualitas Layanan	10
1. Definisi Kualitas Layanan	10
2. Standar Kualitas Layanan	12
3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	13
B. Keamanan	14
1. Pengertian Keamanan	14
2. Pengukuran Keamanan	16
C. Kemudahan	17
1. Pengertian Kemudahan	17
2. Pengukuran Kemudahan	18
D. Kecepatan	19
1. Pengertian Kecepatan	19
E. Mobile Masalah	20
1. Pengertian <i>Mobile Masalah</i>	20
2. Keunggulan <i>Mobile Masalah</i>	20
3. Fitur <i>Mobile Masalah</i>	21
4. Syarat Dan Ketentuan <i>Mobile Masalah</i>	21
5. Registrasi <i>Mobile Masalah</i>	21
6. Aktivasi Transaksi <i>Mobile Masalah</i>	22
7. Tips Aman Menggunakan <i>Mobile Masalah</i>	23
8. Dampak Penggunaan <i>Mobile Masalah</i>	23
F. Kepuasan Nasabah	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2. Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah	25
3. Strategi Kepuasan Nasabah	26

4.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	28
G.	Penelitian Terdahulu	29
H.	Kerangka Pemikiran	44
I.	Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
A.	Metodologi Penelitian	47
B.	Jenis Penelitian.....	47
C.	Pendekatan Penelitian	47
D.	Sumber Data.....	48
E.	Teknik Pengumpulan Data	49
F.	Operasional Variabel.....	50
G.	Metode Penentuan Sampel.....	57
H.	Metode Pengambilan Sampel.....	58
I.	Metode Analisis Data	58
1.	Uji Validitas.....	58
2.	Uji Reliabilitas.....	59
J.	Uji Asumsi Klasik	59
1.	Uji Normalitas	59
2.	Uji Multikolinearitas	60
3.	Uji Heteroskedastisitas	60
K.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
L.	Teknik Analisis Data.....	61
1.	Uji Parsial (Uji T).....	61
2.	Uji Simultan (Uji F)	62
3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
BAB IV PEMBAHASAN		63

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	63
1. Gambaran Singkat Bank BJB Syariah	63
2. Visi dan Misi Bank BJB Syariah	65
3. Identitas Bank	66
4. Logo Bank BJB Syariah	67
5. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	67
6. Ruang Lingkup Perusahaan	68
B. Deskripsi Karakteristik Responden	70
1. Jenis Kelamin	70
2. Usia	71
C. Distribusi Jawaban Responden	71
D. Hasil Uji Kualitas Data	75
1. Uji Validitas.....	75
2. Uji Reliabilitas.....	77
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	78
1. Hasil Uji Normalitas	78
2. Uji Multikolinearitas	80
3. Uji Heterokedastisitas.....	81
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	82
G. Uji Hipotesis	85
1. Uji Parsial (Uji T).....	86
2. Uji Simultan (Uji F).....	89
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
H. Pembahasan Penelitian	91
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97

B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Skala Likert.....	57
Tabel 3.3 Populasi Nasabah Pengguna Mobile Masalah.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden.....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X1), (X2), (X3), dan (Y)	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X1), (X2), (X3), dan (Y)	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 Logo Bank BJB Syariah	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah cabang Cirebon	68
Gambar 4.3 Mobile Masalah BJB Syariah	70
Gambar 4 4 Grafik normal probability plot Uji Normalitas	79
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	106
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 1.3 Karakteristik Responden.....	112
Lampiran 1.4 Jawaban Responden	113
Lampiran 1.5 Uji Validitas Layanan Keamanan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i> ...	125
Lampiran 1.6 Uji Validitas Layanan Kemudahan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i> .	125
Lampiran 1.7 Uji Validitas Layanan Kecepatan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i> ...	126
Lampiran 1.8 Uji Validitas Keuasan Nasabah	126
Lampiran 1.9 Uji Reliabilitas Layanan Keamanan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i>	128
Lampiran 1.10 Uji Reliabilitas Layanan Kemudahan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i>	128
Lampiran 1.11 Uji Reliabilitas Layanan Kecepatan Pada Sistem <i>Mobile Masalah</i>	129
Lampiran 1.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	130
Lampiran 1.13 Uji Asumsi Klasik	131
Lampiran 1.14 Uji Multikolonieritas	132
Lampiran 1.15 Uji Heteroskedastisitas	132
Lampiran 1.16 Uji Regresi Linier Berganda	132
Lampiran 1.17 Uji Hipotesis	134
Lampiran 1.18 Data r_{tabel}	135
Lampiran 1.19 Data t_{tabel}	137
Lampiran 1.20 Data f_{tabel}	138
Lampiran 1.21 Dokumen	140
Lampiran 1.22 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	142