

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Galan Adiguna Syufriadi  
Prodi : Ekonomi Syariah  
NIM : 20140730191  
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta  
Dosen Pembimbing : Syah Amelia Manggal Putri, S.EI., M.E.I.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 13 %.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Mei 2018  
Perpustakaan Pascasarjana  
  
M. Erdiansyah C.A., SIP

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI SYARIAH YOGYAKARTA

## ORIGINALITY REPORT

<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ojs.uph.edu</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to STIE Perbanas Surabaya</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>digilib.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Indonesia</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>



repository.unhas.ac.id  
Internet Source

1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

Off

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Identitas Responden

1. NAMA :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Umur :  < 25  25-34  44
4. Pekerjaan :  PNS  Pegawai Swasta  Belum Bekerja  
 Wiraswasta  Mahasiswa  Lainnya
5. Pendidikan Terakhir :  SD-SMU  D1/D2/D3  S1/S2/S3

#### B. Penilaian Nasabah

##### Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Kecepatan ( <i>Speep</i> )					
1	Aplikasi mobile banking bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dapat diakses dengan cepat.				
2	Menurut saya penerimaan informasi terbaru dengan mobile banking cepat.				
3	Proses transaksi dengan layanan mobile banking cepat.				
4	Menurut saya dengan menggunakan layanan mobile banking dapat menghemat waktu.				

Keamanan ( <i>Security</i> )					
1	Menurut saya keamanan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> baik.				
2	Gangguan dari pihak lain tidak ada.				
3	Menurut saya kerahasiaan nasabah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta aman.				
4	Bank menjamin tidak ada manipulasi informasi yang diterima nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.				
Ketepatan ( <i>Accuracy</i> )					
1	Saya merasa sesuai informasi yang telah diberikan oleh layanan <i>mobile banking</i> .				
2	Saya merasa sudah tepat pesan konfirmasi yang telah dilakukan layanan <i>mobile banking</i> .				
3	Saya merasa keakuratan dan ketepatan catatan transaksi yang dilakukan layanan <i>mobile banking</i> baik.				
4	Saya merasa kejelasan informasi yang diterima dari layanan <i>mobile banking</i> baik.				
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )					
1	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan sistem dengan baik di layanan <i>mobile banking</i> bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.				
2	Saya percaya terhadap layanan <i>mobile banking</i> yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta..				

3	Saya percaya terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan <i>mobile banking</i> baik.				
---	--	--	--	--	--

**Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan Kepuasan Nasabah	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya puas atas kredibilitas dari layanan <i>mobile banking</i> .				
2	Saya puas atas akurasi atau keakuratan dari layanan <i>mobile banking</i> .				
3	Saya puas atas keamanan dari layanan <i>mobile banking</i> .				
4	Saya puas atas kecepatan transaksi <i>mobile banking</i> .				

**Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan**

**Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta**

Dengan hormat,

Sebelumnya perkenalkan nama saya Galan Adiguna Syufriadi, dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Kuesioner penelitian ini dibuat untuk tugas skripsi Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam.

Saya ingin meminta bantuan dari Bapak /Ibu untuk membantu saya mengisi kuesioner ini sebenar-benarnya. Saya menjamin kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam kuesioner ini. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu.

Saya sangat menghargai opini, usaha dan waktu yang telah anda berikan dalam mengisi kuesioner ini.

**IDENTITAS RESPONDEN**

**Beri tanda (✓) pada pilihan anda**

NAMA : **OHIDAKS SARWOTO**  
Jenis Kelamin :  Laki-laki ( ) Perempuan  
Umur : ( ) < 25  25-34 ( ) 44  
Pekerjaan : ( ) PNS  Pegawai Swasta ( ) Belum Bekerja  
( ) Wiraswasta ( ) Mahasiswa ( ) Lainnya  
Pendidikan Terakhir : ( ) SD-SMU ( ) D1/D2/D3  S1/S2/S3

**Keterangan**

SS : Sangat Setuju S : Setuju  
TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju



No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Kecepatan (<i>Speed</i>)</b>					
1	Aplikasi mobile banking bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dapat diakses dengan cepat.	✓			✓
2	Menurut saya penerimaan informasi terbaru dengan mobile banking cepat.			✓	
3	Proses transaksi dengan layanan mobile banking cepat.				✓
4	Menurut saya dengan menggunakan layanan mobile banking dapat menghemat waktu.				✓
<b>Keamanan (<i>Security</i>)</b>					
1	Menurut saya keamanan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> baik.			✓	
2	Gangguan dari pihak lain tidak ada.			✓	
3	Menurut saya kerahasiaan nasabah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta aman.			✓	
4	Bank menjamin tidak ada manipulasi informasi yang diterima nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.			✓	
<b>Ketepatan (<i>Accuracy</i>)</b>					
1	Saya merasa sesuai informasi yang telah diberikan oleh layanan <i>mobile banking</i> .				✓
2	Saya merasa sudah tepat pesan konfirmasi yang telah dilakukan layanan <i>mobile banking</i> .			✓	
3	Saya merasa keakuratan dan ketepatan catatan transaksi yang dilakukan layanan <i>mobile banking</i> baik.				✓

4	Saya merasa kejelasan informasi yang diterima dari layanan mobile banking baik.				✓
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )					
1	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan sistem dengan baik di layanan <i>mobile banking</i> bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.				✓
2	Saya percaya terhadap layanan <i>mobile banking</i> yang dilakukan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.			✓	
3	Saya percaya terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan <i>mobile banking</i> baik.				✓
No	Pernyataan Kepuasan Nasabah	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya puas atas kredibilitas dari layanan <i>mobile banking</i> .				✓
2	Saya puas atas akurasi atau keakuratan dari layanan <i>mobile banking</i> .				✓
3	Saya puas atas keamanan dari layanan <i>mobile banking</i> .				✓
4	Saya puas atas kecepatan transaksi <i>mobile banking</i> .				✓

### LAMPIRAN 3

### DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN





#### LAMPIRAN 4

##### Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Frekuensi	Prosentase
< 25 Tahun	44	44.0
25-34 Tahun	48	48.0
> 34 Tahun	8	8.0
Total	100	100.0

##### Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	54	54.0
Perempuan	46	46.0
Total	100	100.0

##### Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
PNS	19	19.0
Pegawai Swasta	21	21.0
Belum Bekerja	1	1.0
Wiraswasta	16	16.0
Mahasiswa	36	36.0
Lainnya	7	7.0
Total	100	100.0

##### Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kategori	Frekuensi	Prosentase
SD-SMU	46	46.0
D1/D2/D3	23	23.0
S1/S2/S3	31	31.0
Total	100	100.0

**Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>R hitung</b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
Speed	X1.1	0.865	0,000	Valid
	X1.2	0.801	0,000	Valid
	X1.3	0.873	0,000	Valid
	X1.4	0.835	0,000	Valid
Security	X2.1	0.790	0,000	Valid
	X2.2	0.820	0,000	Valid
	X2.3	0.848	0,000	Valid
	X2.4	0.841	0,000	Valid
Accuracy	X3.1	0.806	0,000	Valid
	X3.2	0.800	0,000	Valid
	X3.3	0.804	0,000	Valid
	X3.4	0.826	0,000	Valid
Trust	X4.1	0.825	0,000	Valid
	X4.2	0.854	0,000	Valid
	X4.3	0.755	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.1	0.772	0,000	Valid
	Y.2	0.798	0,000	Valid
	Y.3	0.787	0,000	Valid
	Y.4	0.800	0,000	Valid

**Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Speed	0.865	Reliabel
Security	0.842	Reliabel
Accuracy	0.824	Reliabel
Trust	0.742	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.798	Reliabel

**Tabel 4.7. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28753094
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.959
Asymp. Sig. (2-tailed)		.317

**Tabel 4.8. Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Batas	Keterangan
Speed	0.357	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Security	0.366	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Accuracy	0.167	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Trust	0.769	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas

**Tabel 4.9. Uji Multikolineartias**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Speed	0.483	2.069	Tidak terjadi multikolinieritas
Security	0.483	2.071	Tidak terjadi multikolinieritas
Accuracy	0.582	1.718	Tidak terjadi multikolinieritas
Trust	0.581	1.720	Tidak terjadi multikolinieritas

**Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	2.987			
Speed	0.240	3.179	0.002	Signifikan
Security	0.277	3.584	0.001	Signifikan
Accuracy	0.092	1.352	0.180	Tidak Signifikan
Trust	0.292	2.993	0.004	Signifikan
F hitung	41.503			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.621			

**Tabel 4.11. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	286.794	4	71.699	41.503	.000 <sup>b</sup>
Residual	164.116	95	1.728		
Total	450.910	99			

**Tabel 4.12. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.987	.840		3.555	.001
Speed	.240	.076	.283	3.179	.002
Security	.277	.077	.319	3.584	.001
Accuracy	.092	.068	.110	1.352	.180
Trust	.292	.097	.243	2.993	.004



**Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	.636	.621	1.314