

**PENGARUH LAYANAN JAKONE *MOBILE* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK DKI KANTOR  
CABANG SYARIAH WAHID HASYIM JAKARTA**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**CHAIRUNNISA NASRUM**

**NIM : 1507025016**

**NIMKO : 3954020215016**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR HAMKA  
JAKARTA SELATAN  
2019 M / 1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Jakone Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Wahid Hasyim Jakarta”** merupakan keaslian hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 05 Desember 2019

Penulis,



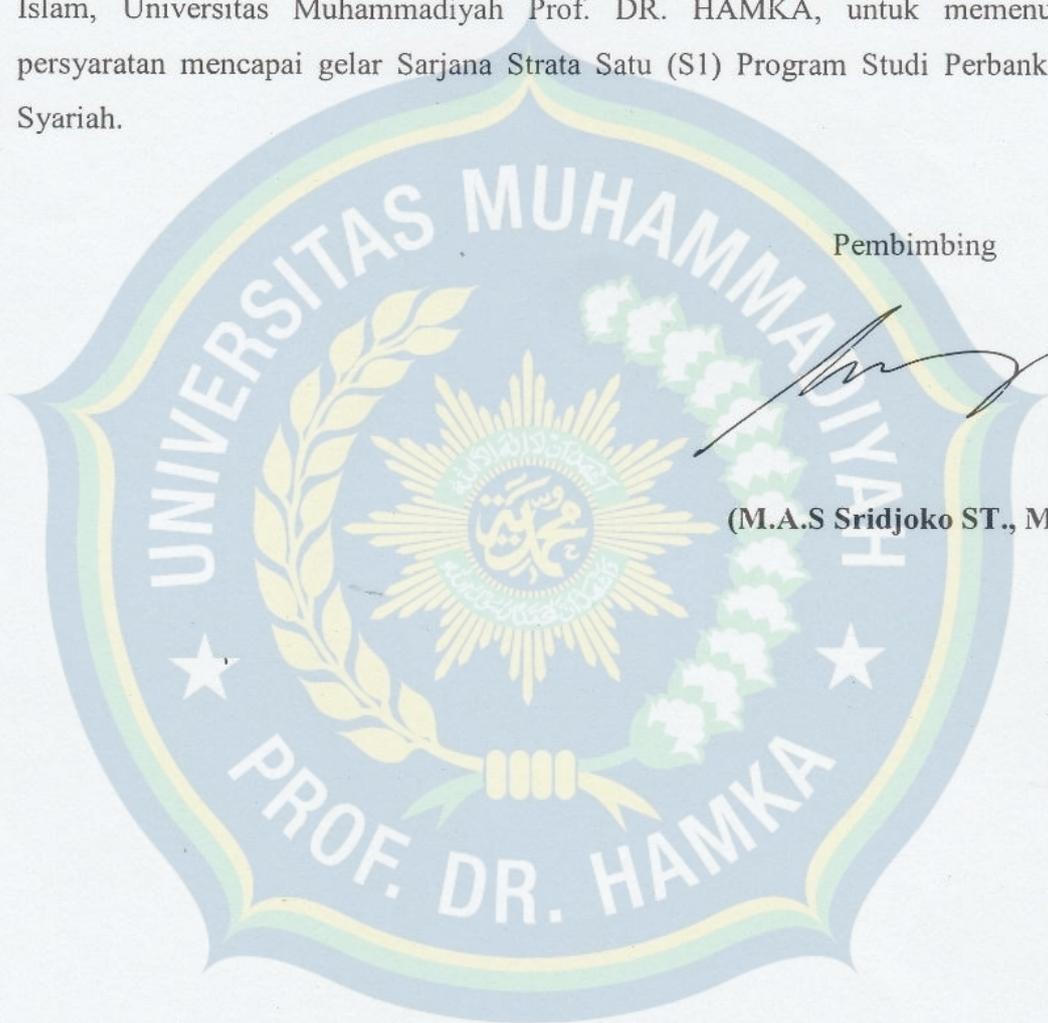
(Chairunnisa Nasrum)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Layanan Jakone *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank DKI Kantor Cabang Syariah Wahid Hasyim)**”, ditulis oleh Chairunnisa Nasrum, NIM: 1507025016, NIMKO: 3954020215016, telah disetujui ke dalam ujian sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Pembimbing

  
(M.A.S Sridjoko ST., M.Si)



## PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Layanan Jakone Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank DKI Kantor Cabang Syariah Wahid Hasyim Jakarta**” ditulis oleh Chairunnisa Nasrum, NIM: 1507025016, NIMKO: 3954020215016, telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 19 November 2019 diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mmencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,

  
Fitri Liza S.Ag., M.A

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Fitri Liza, S.Ag., M.A</u> Ketua		19/12/2019
<u>Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., M.A., Ph.D</u> Sekretaris		5/12/2019
<u>M.A.S Sridjoko ST., M.Si</u> Anggota/Pembimbing		4/12/2019
<u>Ir. Agung Haryanto, M.E</u> Anggota/Penguji I		11/12/2019
<u>Priyo Prakoso SE., MBA</u> Anggota/Penguji II		04/12/2019

## ABSTRAK

Chairunnisa Nasrum, *Pengaruh Layanan Jakone Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Wahid Hasyim Jakarta*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

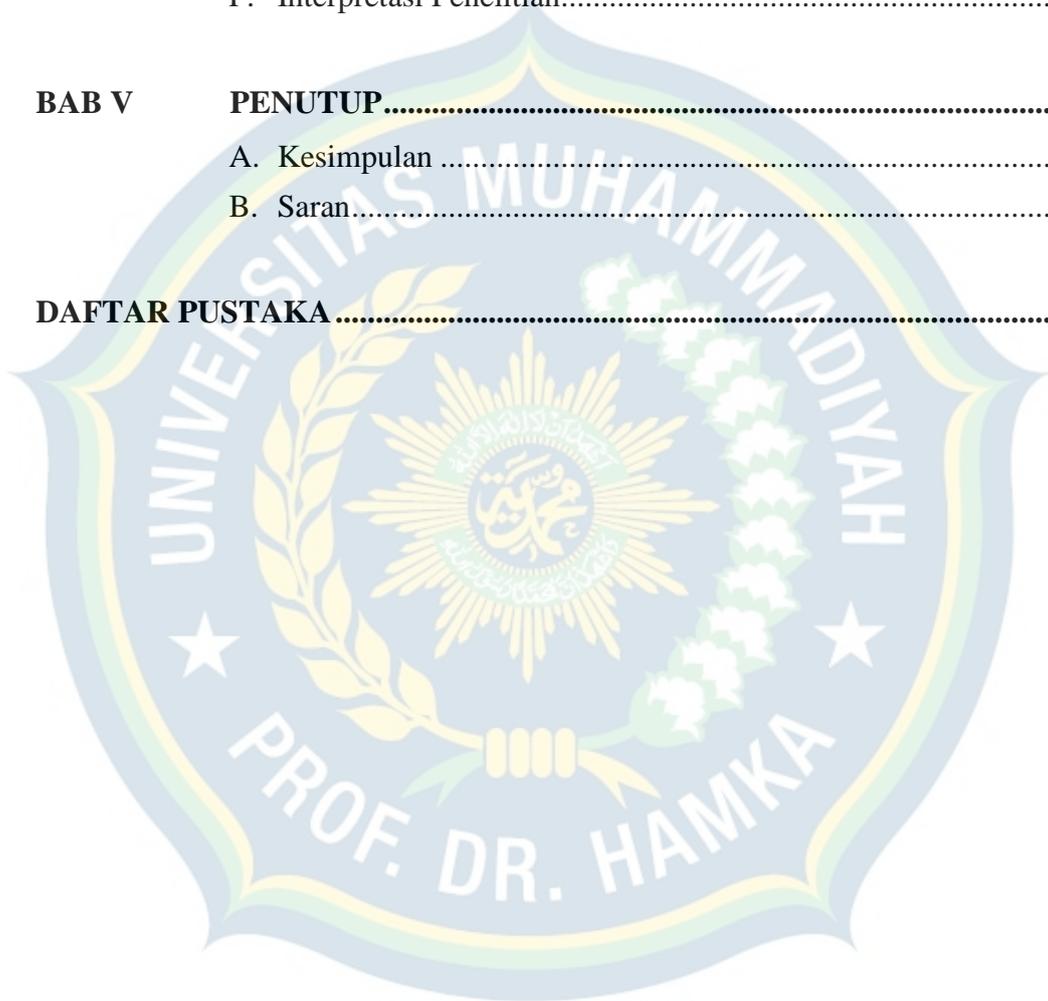
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh *Speed*, *Security*, *Accuracy* dan *Trust*, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Wahid Hasyim Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner secara langsung dengan pengambilan sampel sebanyak 100 orang sebagai responden, penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Hasil penelitian ini, dalam uji t menunjukkan bahwa variabel *Speed* nilai t-hitung sebesar 8,655 lebih besar dari 1,98525, dengan nilai tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel *Security* nilai t-hitung sebesar 4,271 lebih besar dari 1,98525, dengan nilai tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel *Accuracy* nilai t-hitung sebesar 5,177 lebih besar dari 1,98525, dengan nilai tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel *Trust* nilai t-hitung sebesar 3,099 lebih besar dari 1,98525, dengan nilai tingkat signifikan t sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji f menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *Speed*, *Security*, *Accuracy*, dan *Trust* secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, dengan f-hitung senilai 66,8122 lebih besar dari 2,47.

**Kata Kunci :** *Speed, Security, Accuracy, Trust, Kepuasan Nasabah*

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II     LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Pelayanan .....	11
B. <i>Mobile Banking</i> .....	14
C. Kepuasan Pelanggan .....	17
D. Kerangka Berfikir.....	22
E. Hipotesis.....	22
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	24
B. Metode Pengumpulan Data .....	28
C. Variabel Penelitian .....	29
D. Pengukuran Variabel .....	30
E. Teknik Pengolahan Data .....	32
F. Metode Analisis Data.....	33

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI.....</b>	<b>40</b>
	A. Gambaran Umum Bank Dki Syariah .....	40
	B. <i>JakOne Mobile</i> .....	47
	C. Gambaran Umum Responden .....	48
	D. Hasil Kuesioner.....	52
	E. Analisis Data .....	58
	F. Interpretasi Penelitian.....	74
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
	A. Kesimpulan .....	79
	B. Saran.....	80
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Kajian Pustaka Terdahulu .....	8
Tabel 3.1	: Pengukuran Variabel .....	30
Tabel 3.2	: Nilai Skala Likert .....	32
Tabel 4.1	: Struktur Organisasi Bank DKI KC Syariah Wahid Hasyim .....	45
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.3	: Usia Responden .....	49
Tabel 4.4	: Jenis Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.5	: Lama Penggunaan .....	51
Tabel 4.6	: Frekuensi Statistik Variabel <i>Speed</i> .....	52
Tabel 4.7	: Hasil Jawaban Responden Per Variabel <i>Speed</i> .....	53
Tabel 4.8	: Frekuensi Statistik Variabel <i>Security</i> .....	53
Tabel 4.9	: Hasil Jawaban Responden Per Variabel <i>Security</i> .....	54
Tabel 4.10	: Frekuensi Statistik Variabel <i>Accuracy</i> .....	55
Tabel 4.11	: Hasil Jawaban Responden Per Variabel <i>Accuracy</i> .....	56
Tabel 4.12	: Frekuensi Statistik Variabel <i>Trust</i> .....	56
Tabel 4.13	: Hasil Jawaban Responden Per Variabel <i>Trust</i> .....	57
Tabel 4.14	: Frekuensi Statistik Variabel Kepuasan Nasabah .....	57
Tabel 4.15	: Hasil Jawaban Responden Per Variabel Kepuasan Nasabah .....	58
Tabel 4.16	: Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.17	: Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.18	: Hasil Uji Autokorelasi Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4.19	: Hasil Uji Glejser .....	64
Tabel 4.20	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.21	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.22	: Hasil Uji T .....	70
Tabel 4.23	: Hasil Uji F .....	73
Tabel 4.24	: Hasil Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bank DKI KC Syariah Wahid Hasyim .....	45
Gambar 4.2 : Aplikasi Jakone <i>Mobile</i> .....	47
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejarah dikenalnya asal mula kegiatan perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. Kegiatan penukaran uang ini sekarang dikenal dengan pedagang valuta asing (*money changer*). Dalam perkembangan selanjutnya kegiatan operasional perbankan bertambah lagi menjadi tempat penitipan uang atau yang disebut sekarang ini kegiatan simpanan. Kemudian kegiatan perbankan berkembang dengan kegiatan peminjaman uang yaitu dengan cara uang yang semula disimpan oleh masyarakat, oleh perbankan dipinjamkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya. Akibat dari kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan beragam maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada di negara maju maupun negara berkembang. Dewasa ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern dari segi ragam produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, mendorong jasa perbankan untuk lebih memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, dengan menciptakan sebuah teknologi berbasis internet seperti *electronic banking, mobile banking, sms banking, scan to pay* dan lain sebagainya. Jasa perbankan berbasis internet tersebut di ciptakan bukan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 16.

untuk cuma-cuma melainkan untuk lebih mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan, dengan tidak perlu lagi ke bank jika ingin melakukan transfer, pembayaran *online shop* maupun melakukan transaksi lainnya. Dengan adanya layanan jasa perbankan ini diharapkan nasabah akan lebih puas dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh bank.

Kepuasan merupakan factor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang ulang. Banyak manfaat timbal balik yang diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.<sup>2</sup> Tetapi jika nasabah tidak puas akan meninggalkan perbankan tersebut dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.<sup>3</sup>

Dengan perkembangan teknologi dan semakin ketatnya persaingan dalam dunia perbankan, Bank DKI ikut meluncurkan *JakOne Mobile* pada tahun 2017. *Jakone Mobile* ini adalah layanan berbasis *Mobile Banking* dan *Mobile Wallet* yang dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi

---

<sup>2</sup> Ana rijeki sabiatunnadif. "Prngaruh *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung" Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2016

<sup>3</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta : Rineka Cipta 2011), 5.

kebutuhan sehari-hari pada merchant-merchant yang bekerjasama dengan Bank DKI. *Jakone Mobile* ini sangat baru untuk bergerak dalam dunia layanan digital, tidak menutup kemungkinan terjadinya *error system* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *JakOne Mobile*.

Apabila dilihat dari segi kualitas dan fasilitas layanan *JakOne Mobile*, kualitas dan fasilitas layanan sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang menggunakan layanan *JakOne Mobile*. Namun menurut bagian pelayanan pihak bank DKI Kantor Cabang Wahid Hasyim, ada beberapa keluhan atau kekurangan yang dirasakan oleh nasabah sebagai pengguna dari layanan *JakOne Mobile* seperti : 1) Ketergantungan layanan *Jakone Mobile* dengan operator seluler sangat berkaitan dengan performa kecepatan dari transaksi layanan. 2) Keamanan dari layanan *Jakone Mobile* yaitu jika ponsel tersebut di ketahui pinnya oleh orang lain tidak menutup kemungkinan dapat digunakan dengan mudah oleh orang lain 3) akurasi dari layanan *Jakone Mobile* juga menjadi salah satu keluhan, nasabah mengharapkan adanya ketepatan pesan informasi yang diterima dari layanan ini. Nasabah masih menganggap bahwa layanan pada *Jakone Mobile* masih belum akurat dalam memberikan informasi. 4) Kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *Jakone Mobile* masih kurang, hal ini karena factor keamanan yang telah disebutkan di atas.

Dengan adanya jasa layanan ini mendorong nasabah untuk menilai kualitas dari layanan jasa yang diberikan oleh perbankan, kualitas pelayanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal

memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.<sup>4</sup>

Dengan uraian yang telah ditulis panjang lebar oleh penulis, maka penulis memasukkan beberapa variabel yang merupakan masalah pada penelitian yang dilakukan ini. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memberi judul penelitian ini **“PENGARUH LAYANAN JAKONE MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK DKI KANTOR CABANG SYARIAH WAHID HASYIM”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa masalah yang dihadapi nasabah pengguna JakOne *Mobile* seperti *system error*.
2. Adanya keluhan nasabah mengenai ketergantungan layanan JakOne *Mobile* dengan operator seluler sangat berkaitan dengan performa kecepatan dari transaksi layanan.
3. Keamanan dari layanan JakOne *Mobile* jika ponsel tersebut di ketahui pinnya oleh orang lain tidak menutup kemungkinan dapat digunakan dengan mudah oleh orang lain.

---

<sup>4</sup> Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Bnaking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. Komunikasi dan Bisnis, No.2, September 2015, 273.

4. Akurasi dari layanan *JakOne Mobile* juga menjadi salah satu keluhan, nasabah mengharapkan adanya ketepatan pesan informasi yang diterima dari layanan ini. Nasabah masih menganggap bahwa layanan pada *JakOne Mobile* masih belum akurat dalam memberikan informasi.
5. Kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *JakOne Mobile* masih kurang.

### C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini agar identifikasi dapat terarah dan mendalam, yaitu difokuskan pada hal-hal sebagai berikut :

1. Responden merupakan pengguna *JakOne Mobile*.
2. Penelitian dibatasi pada nasabah bank DKI Kantor Cabang Wahid Hasyim Jakarta.
3. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan *mobile banking* yang dikembangkan oleh Gumesson dan Lovelock yang terdiri empat bagian yaitu, *Speed, security, accuracy* dan *trust*.<sup>5</sup>

### D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kecepatan pada layanan *JakOne Mobile* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
2. Bagaimana keamanan pada layanan *JakOne Mobile* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?

---

<sup>5</sup> Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia". *Komunikasi dan Bisnis*, No.2, September, 2015, 276.

3. Bagaimana keakuratan pada layanan *JakOne Mobile* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
4. Bagaimana kepercayaan pada layanan *JakOne Mobile* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
5. Bagaimana layanan *JakOne Mobile* secara simultan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan oleh penulis diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh kecepatan pada layanan *JakOne Mobile* terhadap kepuasan nasabah.
- b. Untuk mengetahui adanya pengaruh keamanan pada layanan *JakOne Mobile* terhadap kepuasan nasabah.
- c. Untuk mengetahui adanya pengaruh keakuratan pada layanan *JakOne Mobile* terhadap kepuasan nasabah.
- d. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepercayaan pada layanan *JakOne Mobile* terhadap kepuasan nasabah.
- e. Untuk mengetahui adanya pengaruh pada kualitas layanan *JakOne Mobile* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya :

a. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai referensi dan sumber pengetahuan yang bermanfaat bagi rekan rekan mahasiswa serta menambah pengetahuan di bidang Ekonomi Islam umumnya, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

b. Bagi Praktisi

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga. Selain itu sebagai praktek dari teori yang didapat di bangku perkuliahan.

c. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meberikan masukan positif terhadap bank syariah terkait untuk lebih memajukan layanan *JakOne Mobile*.

d. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini menambah wawasan masyarakat tentang layanan *JakOne Mobile* sehingga masyarakat dapat tertarik untuk membuka tabungan sekaligus *JakOne Mobile*.

e. Bagi Peneliti Selanjunya

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya, dan juga sebagai pengetahuan.

## F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

No	Identitas	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
1.	<b>Nama : Hikmatul Wasilah,</b> Institut Agama Islam Negeri Mataram 2015 “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”	Uji Regresi Linier Berganda <b>Data Primer :</b> Kuesioner, Wawancara, <b>Variabel :</b> Kecepatan (X <sub>1</sub> ), Keamanan(X <sub>2</sub> , Akurasi(X <sub>3</sub> ), Kepercayaan (X <sub>4</sub> ), Kepuasan Nasabah (Y)	<b>Persamaan :</b> Persamaan pada penelitian ini yaitu pada variabel X Kecepatan, Keamanan, Akurasi, Kepercayaan dan variabel Y <b>Perbedaan :</b> Pada tempat penelitian, Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Matraman.	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif signifikan dimana jika terjadi kenaikan pada layanan <i>mobile banking</i> , maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.
2.	<b>Nama : Galan Adiguna Syarifudin,</b> Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2014 “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah bank BNI Syariah Yogyakarta	Uji Regresi Linear berganda <b>Data primer :</b> Kuesioner <b>Variabel :</b> <i>Speed, Security, Accuracy, Trust,</i> Kpeuasan Nasabah	<b>Persamaan :</b> Terdapat variabel <i>Speed, security, accuracy, trust,</i> dan Kepuasan Nasabah <b>Perbedaan :</b> Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah Yogyakarta.	.Hasil penelitian ini menunjukkan pada variabel <i>Speed, Security</i> dan <i>Trust</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, berbeda dengan <i>Accuracy</i> yang tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3.	<b>Nama : Shakina Shalsabila,</b> Universitas Muhammadiyah Prof. DR Hamka, Fakultas Agama Islam 2018 “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah”	Regresi Linier Berganda, <b>Data Primer :</b> Kuesioner <b>Variabel :</b> Persepsi kemanfaatan (X1) Kemudahan (X2), Keamanan (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	<b>Persamaan :</b> Penelitian ini menggunakan Variabel keamanan (X3) dan Kepuasan Nasabah <b>Perbedaan :</b> Dalam penelitian ini terdapat variabel kemanfaatan, dan kemudahan yang tidak diteliti oleh penulis.	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.
4.	<b>Nama : Risma Afifah.</b> Fakultas	Regresi Linier Berganda	<b>Persamaan :</b>	Dalam penelitian ini variabel Manfaat,

	Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi 2017 <b>Judul :</b> Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri	<b>Data Primer :</b> Kuesioner <b>Variabel :</b> Manfaat (X <sub>1</sub> ), Kemudahan (X <sub>2</sub> ), kepercayaan (X <sub>3</sub> ), Ketersediaan Fitur (X <sub>4</sub> ) terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Y)	Dalam penelitian ini terdapat variabel kepercayaan (X <sub>3</sub> ) sedangkan peneliti sendiri menggunakan variabel <i>Trust</i>  <b>Perbedaan :</b> Penelitian ini menggunakan variabel Kemudahan dan ketersediaan fitur dimana penulis tidak meneliti variabel tersebut, dan juga pada variabel dependen.	Kemudahan, kepercayaan, Ketersediaan Fitur, secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .
5.	<b>Nama :</b> Aditya Wardhana. Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom. Jurnal Manajemen 2015 <b>Judul :</b> Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia.	Analisis Kuantitatif, Kuesioner <i>Speed</i> (X <sub>1</sub> ) <i>Security</i> (X <sub>2</sub> ) <i>Accuracy</i> (X <sub>3</sub> ) <i>Trust</i> (X <sub>4</sub> ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	<b>Persamaan :</b> Dalam Penelitian ini terdapat variabel independen dan dependen yang sama dengan peneliti  <b>Perbedaan :</b> Tempat penelitian berbeda, pada penelitian ini dilakukan di Bank DKI kantor Cabang Wahid Hasyim.	Dalam penelitian ini variabel <i>Speed</i> , <i>Security</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Trust</i> berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

### G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal ini akan terbagi menjadi tiga bab yang akan disajikan sesuai urutan dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I** Berisi tentang uraian latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, sistematika penulisan.

**BAB II** Pada bab dua ini berisi tentang Landasan Teori, landasan teori ini harus berdasarkan kepada teori-teori yang relevan yaitu menjelaskan tentang pengertian layanan, pengertian

*Mobile Banking*, dan juga pengertian mengenai kepuasan pelanggan.

**BAB III** Berisi tentang Metodologi Penelitian, Metodologi penelitian ini menjelaskan secara detail cara kerja dan prosedur pelaksanaan penelitian Metode penelitian disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti. Ruang Lingkup Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengolahan Data, Metode Analisis Data

**BAB IV** Pada bab ini peneliti menjelaskan bagaimana temuan hasil yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dilakukan melalui beberapa pengujian data dan iterpretasi data.

**BAB V** Pada bab ini peneliti menulis kesimpulan mengenai hasil dari penelitian, dan memberikan saran untuk peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya Gilang Rizki, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca).Skripsi S1 Universitas Diponegoro, 2010
- Arifin Johar. *SPSS 24: Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2017.
- Basuki Agus Tri Dan Nano Prawoto. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta : Rajawali, 2017.
- Brata Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, jakarta : Elex Media Komptindo, 2014.
- Bugin Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana, 2008.
- Bungin Burhan. *Metodologi Penelitian social dan ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.
- Febrianta Andika, “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung,” *Proceeding Of Management*, Vol.3 No.3 (2006) dari <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/121481.html> (diakses 20 November 2018)
- Kasmir. *Customer Service Excellent; Teori Dan Praktik*., Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Lupoyadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Martono Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grasindo, 2016.
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana 2011.
- Nuralam Igang Perwangsa. *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Kosumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang:UB Press, 2017.

- Otoritas Jasa Keuangan, “Buku bijak ber *E-banking*”. (di akses 8 Agustus 2019)
- Prihastusi Endang Siswanti dan Syahril Daud. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandar Lampung: Pusaka Media, 2017.
- Profil Bank DKI Syariah [www.bankdkisyariah.co.id](http://www.bankdkisyariah.co.id) (diakses 13 September 2019)
- Purwoto Agus. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta : Grasindo, 2007.
- Rasyid Harun Al, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek”, BSI Jakarta, No. 2, September 2017.
- Riadi Edi. *Statistika Penelitian (analisis manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Robert Dan Budi. *Analisis Regresi Dasar Dan Penerapannya Dengan R*. Jakarta : Kencana, 2016
- Siregar Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013
- Soewadji Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media 2012.
- Sudaryono. *Metode Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Sugiarto Dergibson Siagian. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA, 2012
- Sunyoto Danang. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Jakarta: PT Buku Seru, 2011.

Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta 2011.

Syufriadi Galan Adiguna, “Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Syariah Yogyakarta”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018

Umar Husein, *Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan*. Jakarta : Rajawali Pers, 2008

Umar Husein. *Pemasaran & Prilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Putaka Utama 2000

Wardhana Aditya, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Bnaking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. *Komunikasi dan Bisnis*, No.2, September 2015.

Wasilah Hikmatul, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank BRI Syariah Cabang Matraman”, Skripsi S1 IAIN Matraman, 2016

Wibowo Herianto Ari dan Moh. Fausi. *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing, 2017.

Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Wiji Nurastuti. *Teknologi perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011

Yuliardi Ricki dan Zuli Nuraeni. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta : Innosain, 2012