

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DAN *PROFIT SHARING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN *MUDHARABA* DI ERA PANDEMIC *COVID-19*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PULO BRAYAN MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**SITI ARISKA
188330144**



**ROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DAN *PROFIT SHARING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN *MUDHARABA* DI ERA PANDEMIC *COVID-19*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PULO BRAYAN MEDAN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DAN *PROFIT SHARING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN *MUDHARABA* DI ERA PANDEMIC *COVID-19*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PULO BRAYAN MEDAN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dan *Profit Sharing* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Era *Pandemic Covid-19* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan

Nama : SITI ARISKA

NPM : 18.833.0144

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui oleh:

Komisi Pembimbing /

27/10/22 ,

(Atika Rizki SE, MSAk)

Pembimbing

Mengetahui,


(Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA) (Fauziah Rahman S.Pd, M.Ak)
Dekan KA. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 23 September 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI ARISKA
NPM : 188330144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan**". Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 23 September 2022

Yang menyatakan,



**SITI ARISKA
NPM.188330144**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

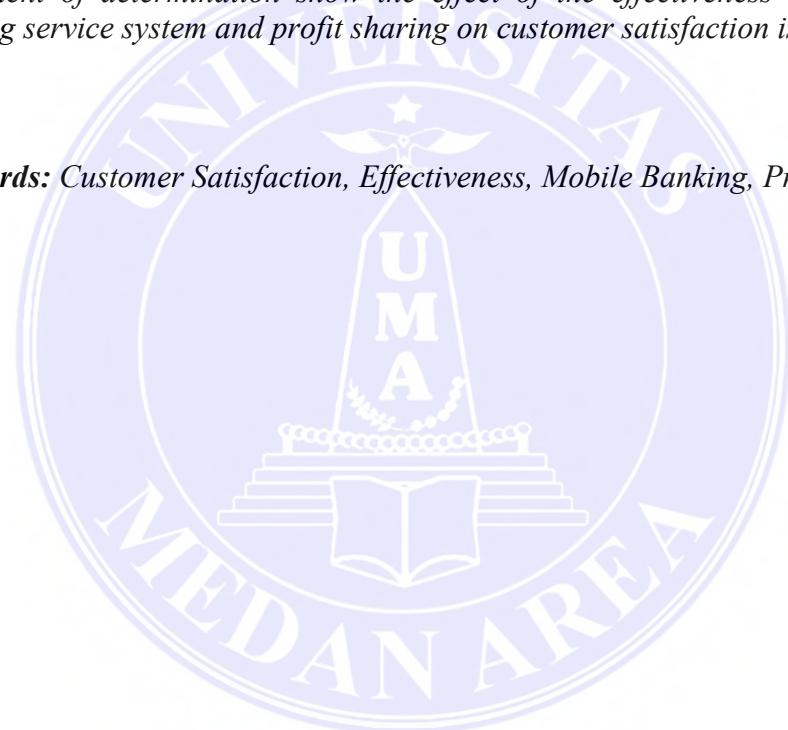
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of the effectiveness of the mobile banking and profit sharing service system on the satisfaction of mudharabah savings customers in the covid-19 pandemic era at Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan. This type of research is associative research. The data collection technique used is a questionnaire (questionnaire). This study used 86 mudharabah savings customers at BSI KCP Pulo Brayan as samples. Sampling was done by using purposive sampling technique. The tool used is the Statistical Package for the Social Sciences 25 (SPSS 25) software. The results showed that the effectiveness of the mobile banking service system had a positive effect on customer satisfaction, profit sharing had a positive effect on customer satisfaction. The effectiveness of the mobile banking service system and profit sharing has a positive effect on customer satisfaction. The results of the coefficient of determination show the effect of the effectiveness of the mobile banking service system and profit sharing on customer satisfaction is 61.5%.

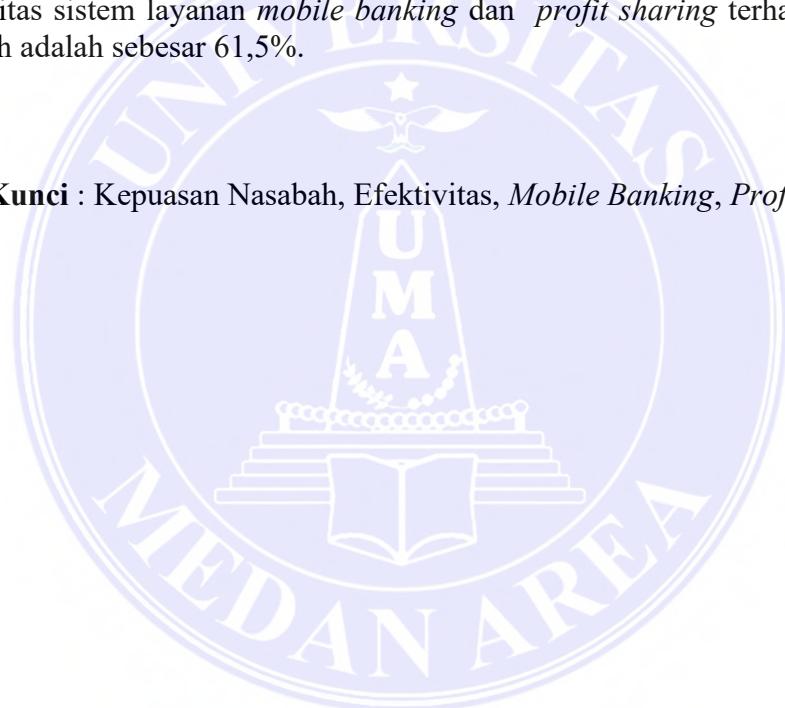
Keywords: Customer Satisfaction, Effectiveness, Mobile Banking, Profit Sharing



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era *pandemic covid-19* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Penelitian ini menggunakan 86 nasabah tabungan *mudharabah* pada BSI KCP Pulo Brayan sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat bantu yang digunakan adalah perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* 25 (SPSS 25). Hasil penelitian menunjukkan Efektivitas sistem layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, *profit sharing* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil koefisien determinasi menunjukkan pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 61,5%.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Efektivitas, *Mobile Banking*, *Profit Sharing*



RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Medan, pada tanggal 23 September 1999 dari Bapak Ramli dan Ibu Nursiah. Peneliti merupakan anak ke empat dari lima bersaudara. Tahun 2017 peneliti lulus dari SMA Negeri 15 Medan dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area dan telah menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada tahun 2022.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* dan *Profit Sharing* terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan”**. Penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dari banyak pihak yang ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang terlibat diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., Sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, SE, Ak, M.Acc, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak. selaku Ketua program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Ibu Atika Rizki, SE, M.S.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan, saran serta waktunya dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Rana Fathinah Ananda, SE, M.Si selaku Dosen Pembanding yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Ibu Desy Astrid Anindya, SE, M.Ak selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

8. Julperi Simarmata selaku Branch office Kcp. Pulo Brayan yang sudah memberikan kepercayaan dan banyak bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu saya yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini, baik dukungan moril, materil, nasihat dan doanya.
10. Kepada rekan seperjuangan Isabella Harahap, Leni Widi Lestari, Cut Sariyani, dan Putri Yofa yang telah banyak membantu dan memberi motivasi serta semangat.

Penulis menyadari masih sangat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena ilmu pengetahuan penulis yang masih sangat sedikit dan masih dalam proses pembelajaran, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan sebagai masukan agar skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini tidak hanya sebagai pemenuhan tugas saja tapi bisa bermanfaat untuk para pembaca.

Medan, 23 September 2022

Penulis



Siti Ariska

NPM.188330144

DAFTAR ISI

ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Nasabah	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	7
2.1.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	8
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	9
2.1.4 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.....	11
2.2 Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking.....	12
2.2.1 Pengertian Efektivitas	12
2.2.2 Pengukuran Efektivitas	13
2.3 Bagi Hasil Tabungan Mudharabah.....	14
2.3.1 Pengertian Bagi Hasil.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil	16
2.3.3 Prinsip Bagi Hasil	17
2.3.4 Dimensi Bagi Hasil	19
2.3.5 Tabungan Mudharabah.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Konseptual	24
2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian	25

2.6.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	25
2.6.2 Pengaruh Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.6.3 Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah	27
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.1.3 Waktu Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.3.1 Definisi Operasional.....	32
3.3.2 Skala Pengukuran Variabel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1 Jenis Data	34
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.7 Uji Hipotesis	38
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2 Hasil penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi Data.....	43
4.2.2 Karakteristik Jawaban Responden.....	45
4.2.3 Uji Kualitas Data.....	54
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.2.6 Uji Hipotesis.....	61
4.3 Pembahasan Penelitian.....	65

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 : Perbedaan Tabungan Wadiah dan Mudharabah	22
Tabel 2. 2 : Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 : Waktu Peneltian	30
Tabel 3. 2 : Definisi Operasional	32
Tabel 3. 3 : Bobot Penilaian Kuesioner.....	33
Tabel 4. 1 : Usia Responden	43
Tabel 4. 2 : Pekerjaan Responden	44
Tabel 4. 3 : Penghasilan per Bulan Responden.....	44
Tabel 4. 4 : Lama Menjadi Nasabah	45
Tabel 4. 5 : Persentase Jawaban Responden Variabel X1	46
Tabel 4. 6 : Persentase Jawaban Responden Variabel X2	50
Tabel 4. 7 : Persentase Jawaban Responden Variabel Y	52
Tabel 4. 8 : Hasil Uji Validitas Variabel X ₁	54
Tabel 4. 9 : Hasil Uji Validitas Variabel X ₂	55
Tabel 4. 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Y	55
Tabel 4. 11 : Hasil Uji Realibilitas.....	56
Tabel 4. 12 : Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test	57
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Heterokedastisitas dengan metode Glejser.....	59
Tabel 4. 15 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 16 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	62
Tabel 4. 17 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	63
Tabel 4. 18 : Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 : Logo Bank Syariah Indonesia	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	80
Lampiran 3 : Hasil Olah Data	98
Lampiran 4 : Tabel t.....	105
Lampiran 5 : Tabel F.....	106
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 7 : Surat Selesai Riset.....	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perbankan syariah terbesar di Indonesia. Dimana perbankan syariah ini hasil *merger* tiga bank syariah milik BUMN yaitu : BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Pada Oktober 2020 dilakukan penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA) dan BSI secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Dengan adanya *merger* bank syariah ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing perbankan syariah Indonesia di industri keuangan nasional dan juga dapat memperkaya pilihan produk dan jasa keuangan syariah bagi masyarakat (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Bank syariah merupakan perusahaan perbankan yang pelaksanaan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip hukum islam atau prinsip syariah yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI), seperti sebuah prinsip keadilan dan keseimbangan ('*adlwatawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), yang sama sekali tidak mengandung hal-hal seperti *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim*, dan hal-hal haram lainnya (Bank Muamalat, 2021).

Pandemi *covid-19* yang mulai melanda Indonesia pada Maret 2020 telah membuat perekonomian Indonesia menurun bahkan *covid-19* juga telah mengubah gaya konsumen secara signifikan diberbagai bidang dalam melakukan pekerjaan profesional, menjalankan tanggungjawab harian hingga mengelola atau juga merencanakan keuangan semua didorong untuk menciptakan teknologi digital. Layanan digital perbankan dimasa pandemic *covid-19* ini, telah menjadi

salah satu andalan bagi masyarakat untuk terus bertransaksi salah satunya adalah *mobile banking* (Muladi, 2021). *Mobile banking* merupakan salah satu layanan informasi perbankan dimana nasabah bank dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* atau ponsel yang sudah diberi sistem keamanan (Shinhan Bank, 2020).

Layanan *mobile banking* dapat membantu nasabah yang mempunyai kesibukan yang padat yang tidak bisa pergi langsung ke bank. Melalui *handphone*, pengguna perbankan sudah dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan bahkan membuka rekening baru (Yusmaini, 2020). Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya kemudahan penggunaan *mobile banking* terdapat juga permasalahan yang dialami oleh nasabah, menurut ulasan pengunduhan aplikasi BSI *Mobile* terdapat keluhan terkait BSI *Mobile* yakni ketika diakses sering *error*, hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan nasabah yang dilakukan oleh peneliti saat magang di BSI KCP Pulo Brayan yang mengatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* masih rendah karena saat ingin melakukan transaksi sering terjadinya gangguan pada sistem *mobile banking* dan adanya kendala dari segi keamanan yang sering menjadi kekhawatiran nasabah ketika memakai layanan *mobile banking* yakni adanya pembobolan yang dilakukan oleh peretas (*hacker*). Dengan berbagai masalah yang ada BSI perlu meningkatkan kualitas sistem layanan *mobile banking* untuk mempertahankan nasabahnya, karena semakin ditingkatnya kualitas layanan *mobile banking* dapat membuat nasabah merasa puas dengan BSI.

Konsep tabungan perbankan syariah jelas beda dengan tabungan pada perbankan konvensional, perbedaannya terjadi karena perbankan syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang sudah dijanjikan. Perbankan syariah memberikan imbalan kepada pemilik dana tabungan berupa nisbah atau bagi hasil dengan akad *mudharabah*. Bank syariah beroperasi dengan sistem bagi hasil diatur untuk terbentuknya kebersamaan dalam menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dana (*shahibul maal*), pengelola dana (*mudharib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa atau dibilang peminjam dana (Muhamad, 2014).

Bagi hasil atau bagi keuntungan adalah pembagian dari hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak bank syariah dan pihak nasabah. Dalam hal tersebut yang melakukan perjanjian usaha ada dua pihak, maka hasil dari usaha yang dilakukan oleh pihak atau salah satu pihak, akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pihak yang telah melakukan akad perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah yakni persentase yang disepakati antara nasabah dan bank syariah dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dikerjasamakan (Ismail, 2010).

Sistem perbankan syariah yang dilakukan berdasarkan imbalan bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi nasabah dan bank, serta mengedepankan aspek keadilan dalam berinteraksi dan investasi. Suatu bank dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah yaitu besarnya imbalan bagi hasil yang diberikan. Perhitungan bagi

hasil yang jelas, adil dan transparan akan membuat nasabah memilih produk tabungan yang mempunyai tingkat bagi hasil yang besar untuk dijadikan sebagai petunjuk bahwa nasabah akan puas terhadap produk tersebut. Dimana Bank Syariah Indonesia sendiri, kepuasan nasabah yang mempercayakan dananya di tabungan *mudharabah* menjadi hal yang utama.

Diketahui bahwa bagi hasil tabungan *mudharabah* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk menawarkan nisbah bagi hasil yaitu saldo < Rp 100 juta 92% untuk bank atau pengolah dana dan 8% untuk nasabah atau pemilik dana dan saldo > Rp 100 juta 87% untuk bank atau pengelola dana dan 13% untuk nasabah atau pemilik dana (Bank Syariah Indonesia, 2021). Dalam hal ini membuat nasabah akan puas pada BSI karena dipengaruhi oleh tingkat keuntungan maupun bagi hasil yang jelas dan adil yang didapat dari produk tabungan *mudharabah* (Wardana, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Riyanty (2017) yang menunjukkan bahwa imbalan bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Muladi (2021) menunjukkan bahwa tingkat persentase efektivitas sistem layanan *mobile banking* tergolong efektif dalam merespon kebutuhan nasabah. Meskipun penelitian pernah dilakukan sebelumnya namun adanya perbedaan penelitian terdahulu baik dari objek maupun variabel penelitian.

Oleh sebab itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui fakta mengenai seberapa besar pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* (bagi hasil) terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* Bank Syariah Indonesia di era pandemic *covid-19*. Melihat uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah efektivitas sistem layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic *covid-19* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan?
2. Apakah *profit sharing* (bagi hasil) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic *covid-19* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan?
3. Apakah efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic *covid-19* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan?

1.3 Tujuan Penlitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic

covid- 19 pada Bank Syariah IndonesiaKCP Pulo Brayan Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh *profit sharing* terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic *covid-19*pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan .
3. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di era pandemic *covid-19* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk melaksanakan evaluasi sistem dan tata kelola yang baik pada layanan transaksi *mobile banking* dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tabungan *mudharabah* bank syariah.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dapat mengembangkan analisis teoritis dan empiris penelitian khususnya berkaitan dengan perbankan syariah dan produk syariah.

3. Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan akan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang keuangan dan perbankan syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2007) adalah tingkatan perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan adalah sebuah penilaian atau evaluasi yang membantu untuk mengetahui bagaimana pengalaman yang dirasakan apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Schnaars (1991) mengasumsikan bahwa tujuan utama suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan para pelanggan. Kualitas jasa yang baik, unggul, dan konsisten tentunya akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dan akan memberikan banyak manfaat.

Bagi perusahaan perbankan, memberikan kepuasan kepada nasabah adalah hal yang sangat penting dan tidak boleh diabaikan begitu saja, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan dapat mempertahankan citra perusahaan itu sendiri dipandangan masyarakat, sehingga layanan yang berkualitas bagi nasabah merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya perbankan syariah yang sudah memasuki persaingan yang berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat luas. Dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan

rangsangan pemasaran dari dalam dan luar perusahaan (Gerson, 2004).

2.1.2 Dimensi Kepuasan

Menurut Rangkuti (2011) kepuasan pelanggan merupakan bentuk respon pelanggan terhadap peristiwa yang tidak sesuai dengan apa yang sudah diharapkan baik dari kinerja dan tingkat kepentingan sebelumnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Nilai dari pelanggan yakni:

- 1) Menerima atas keluhan dari pelanggan.
- 2) Tanggap atas keluhan dari pelanggan.
- 3) Memiliki berbagai jenis pelayanan.
- 4) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.

b. Respon dari pelanggan antara lain:

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Terjadi pembelian lebih banyak disaat perusahaan memperkenalkan produk baru ataupun produk yang sudah diperbarui.
- 3) Membicarakan mengenai keunggulan perusahaan dengan produk yang diciptakan.
- 4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merk dan iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- 5) Menawarkan ide-ide produk atau jasa kepada perusahaan.

c. Persepsi dari pelanggan yakni:

- 1) Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Pelanggan merasa nyaman dan aman selama berurusan dengan perusahaan yang bersangkutan.
- 3) Memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran maupun e-mail.

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler (2003: 42) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berfokus pada pelanggan agar dapat mempermudah pelanggannya untuk memberikan pendapat, saranmaupun keluhan ygng dirasakan. Alat yang digunakan merupakan kotak saran yang terletak pada tempat yang mudah dijangkau, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan lain sebagainya. Tetapi metode ini salah satu metode yang sulit menyimpulkan gambaran lengkap mengenai puas atau tidak puasnya pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan metode ini. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara (Kotler, 2003), yaitu :

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran ini dilakukan dengan membuat pertanyaan-pertanyaan secara langsung.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, pengukuran ini dibuat dari pertanyaan yang berisi 2 hal utama, yaitu seberapa besar kinerja yang dirasakan pelanggan dan seberapa besar harapan mereka terhadap atribut yang tersedia.
- 3) *Problem Analysis*, dalam pengukuran ini pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal utama, yaitu masalah yang mereka hadapi terhadap penawaran dari perusahaan dan saran-saran mereka agar perusahaan melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-Performance Analysis*, dalam pengukuran ini responden diminta untuk memberikan *range* penilaian baik dari kinerja maupun dari elemen yang dibuat oleh penawaran perusahaan berdasarkan manfaat masing-masing elemen.

c. Belanja siluman (*Ghost shopping*)

Metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa individu (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai *customer* atau

pembeli potensial produk perusahaan begitu juga pesaing. Kemudian *ghost shopper* ini menyampaikan temuan yang membahas kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan dengan pengalaman mereka.

Selain itu para *ghost shopper* juga melakukan pemantauan langsung dengan melihat bagaimana karyawan berinteraksi dan melayani pelanggannya.

d. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Perusahaan akan menghubungi para *customer* yang sudah berhenti berlangganan atau perpaling ke perusahaan lain. Sehingga perusahaan dapat memperoleh informasi untuk mengambil kebijakan selanjutnya guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.1.4 Faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah

Menurut Irawan (2008:37) menyatakan bahwa ada lima driver utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu :

1. Kualitas Produk (*Product Quality*), nasabah akan merasa puas jika hasil penilaian atau evaluasi mereka memperlihatkan bahwa produk yang sedang mereka gunakan sangat berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), nasabah akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang diharapkan baik dan sesuai.
3. Faktor Emosional (*Emotional Factor*), nasabah akan merasa bangga jika mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap produk apa yang mereka gunakan sehingga mempunyai

tingkat kepuasan yang lebih tinggi, hal ini bukan karena kualitas produk melainkan dari nilai sosial.

4. Harga (*Price*), produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga lebih murah bisa memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya (*Cost*), nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya lebih dan tidak perlu membuang banyak waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.2 Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut kamus bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan (KBBI, 2020). Dalam hal ini efektivitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas memperlihatkan kemampuan dari perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dengan tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan untuk standar atau ukuran yang berlaku mencerminkan bahwa suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional (Amirullah, 2004).

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan

belum efektif. Efektivitas merupakan hal utama yang menyatakan berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *mobile banking* telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

2.2.2 Pengukuran Efektivitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada (Wachidatus Sa"diyah, Novi Marlena, 2018):

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

2. Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi

internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

4. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapatkan fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat (Wachidatus Sa"diyah, Novi Marlena, 2018).

2.3 Bagi Hasil Tabungan Mudharabah

2.3.1 Pengertian Bagi Hasil

Menurut pendapat Al-Qardhawi (2001) bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama didalam melakukan kegiatan usaha. Didalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil dari

keuntungan yang akan diperoleh antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (*akad*). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan, melainkan atas dasar ridha diantara kedua belah pihak dengan apa yang sudah mereka sepakati dalam rencana kegiatan usaha yang akan dijalani.

Menurut pendapat Ismail (2011) menjelaskan bahwa bagi hasil merupakan pembagian atas hasil usaha yang sudah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Dengan demikian, terdapat dua pihak yang melakukan perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan oleh kedua belah pihak maupun salah satu pihak akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pada saat melaksanakan akad perjanjian.

Menurut Wiros (2011) menjelaskan bahwa didalam bank syariah, imbalan yang diberikan kepada para deposan (penghimpun dana) sangat tergantung pada pendapatan yang diperoleh atas pengelolaan atau penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, khususnya pendapatan yang telah diikuti dengan aliran kas masuk (*cash basis*) sehingga dari bulan ke bulan berikutnya penghasilannya tidak selalu sama.

Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa bagi hasil merupakan pembagian atau pengembalian hasil usaha yang berhak diterima oleh kedua pihak yaitu pemilik modal dan pengelola modal yang mana telah melakukan perjanjian usaha, dimana bagi hasil usaha tersebut dinyatakan dalam bentuk persentase yang telah disepakati bersama, serta besar kecilnya pendapatan bagi hasil tergantung pada hasil usaha yang diperoleh.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil

Menurut Antonio (2001) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil, yaitu :

1. Faktor Langsung

Diantara faktor-faktor langsung (*direct factors*) yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil adalah *investment rate*, jumlah dana yang tersedia, dan nisbah bagi hasil (*profit sharing ratio*).

- a. *Investment rate* merupakan prosentase aktual dana yang diinvestasikan dari total dana. Jika bank menentukan *investment rate* sebesar 80%, hal ini berarti 20% dari total dana dialokasikan untuk memenuhi likuiditas. Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan merupakan jumlah dana dari berbagai sumber dana yang tersedia untuk diinvestasikan. Dana tersebut dapat dihitung dengan menggunakan salah satu metode yaitu rata-rata saldo minimum bulanan dan rata-rata total saldo harian. *Investment rate* dikalikan dengan jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan, akan menghasilkan jumlah dana aktual yang digunakan.

b. Nisbah (*profit sharing ratio*)

1. Salah satu ciri *mudharabah* adalah nisbah yang harus ditentukan dan disetujui pada awal perjanjian.
 2. Nisbah antara satu bank dengan bank lainnya dapat berbeda.
 3. Nisbah juga dapat berbeda dari waktu ke waktu dalam satu bank, misalnya deposito 1bulan, 6 bulan, 10 bulan dan 12 bulan.
 4. Nisbah juga dapat berbeda antara satu akun dan akun lainnya sesuai dengan besarnya dana dan jatuh temponya.
2. Faktor Tidak Langsung

Faktor-faktor tidak langsung yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil:

- 1) Penentuan butir-butir pendapatan dan biaya *mudharabah* bank dan nasabah akan melakukan *share* baik dalam pendapatan maupun biaya. Pendapatan yang dibagi hasilkan merupakan pendapatan yang diterima setelah dikurangi biaya-biaya. Jika semua biaya ditanggung bank, hal ini disebut *revenue sharing*.
- 2) Kebijakan akunting (prinsip dan metode akunting)

Bagi hasil secara tidak langsung dipengaruhi oleh berjalannya aktivitas yang diterapkan, terutama sehubungan dengan pengakuan pendapatan dan biaya.

2.3.3 Prinsip Bagi Hasil

Prinsip bagi hasil adalah aturan yang digunakan sebagai dasar pembagian hasil usaha adalah laba bruto (*gross profit*) bukan total pendapatan usaha (*omzet*).

Terdapat beberapa sistem bagi hasil dalam menentukan berapa bagian yang diperoleh untuk masing – masing pihak yang terkait. Pada dasarnya sistem bagi hasil berhubungan dengan berapa margin yang akan ditetapkan, sebagai berikut (Wiroso, 2011) :

a. Prinsip Bagi Untung (*Profit Sharing*)

Profit sharing menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan.

Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. *Profit sharing* merupakan perhitungan bagi hasil yang didasari hasil neto dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Jika suatu bank memakai sistem *profit sharing*, kemungkinan yang akan terjadi ialah bagi hasil yang akan diterima pemilik dana akan semakin kecil. Dengan demikian, kondisi tersebut akan mempengaruhi keinginan masyarakat dalam menginvestasikan dananya pada bank syariah yang berdampak menurunnya jumlah dana pihak ketiga secara keseluruhan.

b. *Revenue Sharing*

Revenue Sharing berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari dua kata yaitu, *revenue* yang berarti hasil, penghasilan, pendapatan dan *sharing* adalah bentuk kata kerja dari *share* yang berarti bagi atau bagian. *Revenue sharing* berarti pembagian hasil, penghasilan atau pendapatan. *Revenue sharing* merupakan suatu perhitungan bagi hasil didasarkan pada total seluruh pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan disebut sebagai *revenue sharing*. Jika suatu bank memakai sistem *revenue sharing*

kemungkinan yang bakal terjadi adalah tingkat bagi hasil yang diterima oleh pemilik dana akan lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat suku bunga pasar yang berlaku. Dengan demikian, kondisi ini akan mempengaruhi pemilik dana berinvestasi di bank syariah dan terjadinya peningkatan dana pihak ketiga.

Sistem bagi hasil yang banyak diterapkan pada perbankan syariah yaitu sistem *revenue sharing*. Bank syariah berperan sebagai pengelola maupun sebagai pemilik dana, ketika bank berperan sebagai pengelola maka biaya tersebut akan ditanggung oleh bank, begitu pula sebaliknya ketika bank berperan sebagai pemilik dana akan membebankan biayanya pada pihak nasabah sebagai pengelola dana (Wiroso, 2011).

2.3.4 Dimensi Bagi Hasil

Setiap pembelian produk jasa maupun barang konsumen dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tersebut. Adapun tingkat keuntungan yang akan diperoleh konsumen pada jasa bank terutama bank syariah adalah bagi hasil. Terdapat 4 dimensi bagi hasil yaitu persentase, bagi untung, dan bagi rugi, jaminan, dan menentukan besarnya nisbah (Karim, 2007: 206-210).

1. Persentase

Nisbah keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk presentase diantara kedua pihak, bukan dinyatakan dalam bentuk nilai nominal tertentu. Dengan demikian, nisbah keuntungan harus dinyatakan seperti 50:50, 70:30, 60:40, atau bahkan 99:1. Nisbah keuntungan tidak diperbolehkan dalam bentuk 100:0, karena menurut para ahli fiqi yang sudah berpendapat bahwa

mudharabah tidak sah apabila *shahibul maal* dan *mudharib* membuat syarat supaya keuntungan hanya untuk salah satu pihak.

2. Bagi Untung dan Rugi

Jika bisnis dalam akad *mudharabah* mendatangkan keuntungan, maka pembagian keuntungan ditentukan dalam bentuk persentase, bukan dalam bentuk nominal tertentu. Jika laba bisnisnya besar, kedua belah pihak mendapatkan bagian yang besar, begitu juga sebaliknya sesuai dengan nisbah persentase yang sudah disepakati bersama. Jika bisnis dalam akad *mudharabah* mendatangkan kerugian, maka pembagian kerugian tersebut bukan didasarkan atas nisbah, tetapi berdasarkan porsi modal masing-masing pihak, karena kerugian dibagi berdasarkan porsi modal, serta porsi modal *shahibul maal* dalam kontrak tersebut adalah 100 persen. Oleh sebab itu, kerugian 100 persen ditanggung oleh *shahibul maal* atau pemilik dana. Di satu pihak yang lain, porsi modal *mudharib* 0 persen, maka *mudharib* akan menanggung kerugian apapun sebesar 0 persen. Meskipun *mudharib* tidak menanggung kerugian apapun, akan tetapi *mudharib* telah menanggung kerugian hilangnya kerja, usaha, serta waktu yang telah dia curahkan dalam menjalankan bisnis tersebut. Dengan demikian, kedua belah pihak sama-sama menanggung kerugian tetapi bentuk kerugian yang ditanggung oleh kedua pihak berbeda serta sesuai dengan objek *mudharabah* yang dikontribusikan.

3. Jaminan

Para fuqaha berpendapat bahwa pada prinsipnya tidak perlu dan tidak boleh mensyarakatkan agunan sebagai jaminan, sebagaimana dalam akad

syirkah lainnya. Jelas hal tersebut konteksnya adalah *business risk*. Ketentuan pembagian kerugian dapat berlaku jika kerugian yang terjadi murni diakibatkan oleh resiko bisnis, bukan karena resiko karakter buruk *mudharib*. *Shahibul maal* diperbolehkan meminta jaminan tertentu kepada *mudharib* supaya dapat menghindari adanya moral hazard dari pihak *mudharib* yang lalai atau menyalahi kontrak tersebut. Jika ternyata kerugian disebabkan oleh *mudharib* yang melakukan kesalahan yaitu lalai atau ingkar janji, maka jaminan ini akan disita oleh *shahibul maal*.

Dengan demikian, tujuan pengenaan jaminan dalam akad *mudharabah* adalah supaya dapat menghindari moral hazard *mudharib*, bukan untuk mengamankan nilai investasi kita. Apabila terjadi kerugian yang timbul dikarenakan faktor resiko bisnis, maka jaminan *mudharib* tidak dapat disita oleh *shahibul maal*.

4. Menentukan Besarnya Nisbah

Berdasarkan kesepakatan dari masing-masing pihak maka dapat ditentukan besarnya nisbah. Dengan demikian, angka besaran nisbah ini berasal dari hasil tawar-menawar antara pemilik dana dan pengelola dana. Dalam praktik di bank syariah, tawar-menawar nisbah antara pemilik modal dengan bank syariah sebagai pengelola modal hanya terjadi bagi deposan atau investor dengan jumlah besar, karena mereka memiliki daya tawar yang relatif tinggi. Hal tersebut disebut sebagai spesial nisbah. Jika untuk nasabah deposan kecil biasanya tawar-menawar tidak terjadi.

2.3.5 Tabungan Mudharabah

Tabungan merupakan simpanan berdasarkan *akad Wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *akad Mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Soemitra, 2014).

Prinsip syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/VI/2000 tentang tabungan. Ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yang pertama tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga dan yang kedua tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah* (Soemitra, 2014).

Perbedaan tabungan *Wadi'ah* dan tabungan *Mudharabah* terletak pada tiga aspek, yaitu sifat dana, insentif, dan pengembalian dana (Yaya, 2014:54).

**Tabel 2.1
Perbedaan Tabungan *Wadi'ah* dan *Mudharabah***

Keterangan	<i>Wadi'ah</i>	<i>Mudharabah</i>
Sifat dana	Titipan	Investasi
Insentif	Berupa bonus yang tidak diperjanjikan di muka dan diberikan secara sukarela oleh bank.	Berupa bagi hasil yang wajib diberikan bank jika memperoleh pendapatan pada setiap periodenya.
Pengembalian dana	Di jamin akan dikembalikan semua oleh bank.	Tidak di jamin oleh bank akan dikembalikan semua.
Waktu Penarikan	Dapat dilakukan sewaktu-waktu	Hanya bisa dilakukan pada periode tertentu

Sumber: Yaya, (2014: 54)

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu acuan dalam menganalisa suatu penelitian, maka perlu adanya sumber penelitian terdahulu yang dapat menjadi pembanding, adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu**

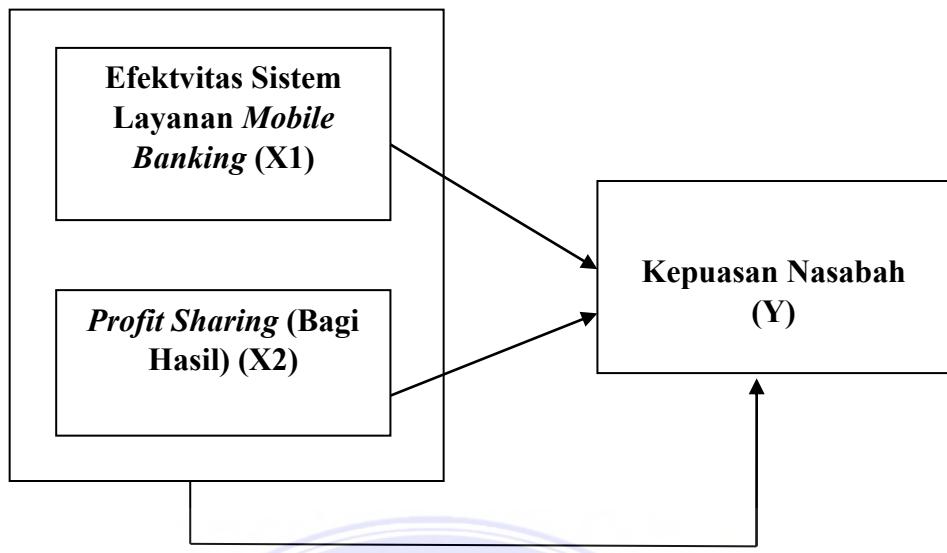
No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Sofiyanto, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryono (2016)	Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah	Variabel Tambahan: Efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> dan <i>profit sharing</i> , objek penelitian: Bank Syariah Indonesia, Tahun penelitian: 2021
2	Adella Riyanti (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> Studi Kasus Pada Bank Mandiri di wilayah Tangerang Selatan	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>mudharabah</i>	Variabel Tambahan: Efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> , objek penelitian: Bank Syariah Indonesia, Tahun penelitian: 2021
3	Iin Yusmaina (2020)	Efektivitas Dan Risiko Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Raden Lampung)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dan risiko penggunaan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan	Variabel tambahan: <i>Profit sharing</i> , Objek penelitian: Bank Syariah Indonesia, Tahun penelitian: 2021

			nasabah	
4	Ady Muladi (2021)	Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemic <i>covid-19</i> Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bulukumba Sam Ratulangi	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat persentase efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> tergolong efektif dalam merespon kebutuhan nasabah	Variabel tambahan: bagi hasil dan kepuasan nasabah

2.5 Kerangka Konseptual

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya Business Research (1992) Bahwa kerangka berfikir adalah sebuah bentuk model konseptual yang membahas bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diklasifikasikan sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir perlu dikemukakan jika dalam sebuah penelitian terdapat dua atau lebih variabel (Sapto Haryoko, 1999)

Berdasarkan teori yang dipaparkan diatas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* sebagai variabel independen atau biasa disebut variabel bebas dan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* sebagai variabel dependen atau biasa disebut variabel terikat.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Efektivitas sistem layanan *mobile banking* sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta kualitas layanan itu sendiri. Harris dan Harrington (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai oleh perusahaan yang telah memahami kebutuhan pelanggan dan melakukan segala upaya untuk melakukan layanan secara efektif dan efisien. Yang artinya kemudahan penggunaan, kepercayaan serta kualitas layanan atau keefektifan sebuah layanan jelas terkait dengan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Yusmaina (2020) yang menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti efektivitas dan risiko penggunaan *mobile banking*, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bila pihak bank memiliki kualitas layanan *mobile banking* yang baik, maka kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank tersebut akan meningkat sehingga dapat menghasilkan kepuasan nasabah yang cukup besar.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini ialah:

H1: Efektivitas sistem layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan.

2.6.2 Pengaruh *Profit Sharing* (Bagi Hasil) Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia bagi hasil dapat diartikan sebagai pembagian hasil yang diberikan oleh bank pada nasabah yang menyimpan dananya atau diberikan oleh bank pada nasabah yang menerima manfaat dana pinjaman dari bank berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Ikatan Bankir Indonesia, 2015).

Menurut Hamidi (2003) membuktikan bahwa nasabah diuntungkan melalui kemampuan bank untuk mengelola dana yang disimpan dan diputar bank kepada para pengusaha dan investor, sehingga semua pihak dapat menerima manfaat dan perlakuan adil sebagaimana yang ditetapkan dalam Islam dan hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah.

Hasil penelitian Riyanty (2017) menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri. Hal ini sesuai dengan teori Hamidi (2003) yang menyatakan jika perusahaan mampu mengelola dengan baik dana yang disimpan nasabah maka bagi hasil yang diperoleh nasabah akan lebih besar pula. Jika bank syariah mampu melaksanakannya maka tidak sulit bagi bank syariah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Jika bagi hasil yang diterima nasabah meningkat maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah, sebaliknya jika bagi hasil yang diterima nasabah berkurang akan dapat mengurangi kepuasan nasabah dan berimbang pada penarikan dana oleh nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini ialah:

H2 : *Profit Sharing* (bagi hasil) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan.

2.6.3 Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* dan *Profit Sharing* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardhana (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bila pihak bank memiliki kualitas layanan *mobile banking* yang baik, maka kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank tersebut akan meningkat sehingga dapat menghasilkan kepuasan nasabah yang cukup besar. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Prihartini (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan bagi

hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan dan semakin baik bagi hasil maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini ialah:

H3: Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* dan *Profit Sharing* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis asosiatif, dimana menurut pendapat dari Sugiyono (2017:55) penelitian asosiatif kausal merupakan jenis penelitian yang bersifat mencari tahu hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah sebuah hubungan yang mengandung sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif dan memakai penelitian kuantitatif. Dimana menurut Indriantoro dan Supomo (2014:26) metode kuantitatif merupakan metode yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan bentuk statistik dan menggunakan angka.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilakukannya riset pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan yang beralamat di Jl.Yos Sudarso Komplek Mega Glugur Mas No.3-4 Medan, Sumatera Utara.

3.1.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dan pelaksanaan penulisan laporan yang dimulai pada bulan November 2021 sampai selesai dan penulis sangat berharap penelitian ini dapat diselesaikan pada bulan Juni 2022. Berikut dibawah ini ada tabel rincian waktu penelitian dan pelaksanaan penulisan laporan.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

Kegiatan	2021	2022									
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	
Penyusunan Proposal											
Pengajuan Seminar Proposal											
Seminar Proposal											
Pengumpulan Data											
Analisis Data											
Seminar Hasil											
Pengajuan Ujian Meja Hijau											
Ujian Meja Hijau											

Sumber : Peneliti, 2022

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:61) populasi merupakan suatu wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari definisi sebelumnya, maka peneliti dapat menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menggunakan tabungan *mudharabah* sebanyak 623 nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:116) sampel merupakan wakil dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penelitian. Apabila populasi dalam penelitian besar tentunya peneliti tidak harus menggunakan semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel atau sebagian yang sudah dipilih dari populasi yang sudah ditentukan. Untuk menentukan ukuran suatu sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan yang dikemukakan Slovin, dengan rumus untuk menentukan jumlah sampel dibawah ini:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = tingkat kesalahan 10% atau 0.1

Maka perhitungannya :

$$n = \frac{623}{1 + (623 \times (0.1^2))}$$

$$n = \frac{623}{1 + 6,23}$$

$$n = 86,16 = 86$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin, pada penelitian ini peneliti menggunakan tingkat kesalahan 10% maka jumlah sampel yang diperoleh sebesar 86,16 dan peneliti bulatkan sebesar 86 responden , kemudian teknik

pengambilan sampel yang digunakan dalam sampel ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan metode *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:85). Kriteria sampel pada penelitian ini adalah nasabah tabungan *mudharabah* yang juga menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan.

3.3 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.2
Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> (X1)	Efektivitas berasal dari kata efektif yang memiliki nilai yang efektif, pengaruh atau akibat biasa diartikan sebagai kegiatan yang memberikan hasil yang memuaskan (KBBI, 2020)	1.Pemahaman Nasabah 2.Tepat Sasaran 3.Tepat Waktu 4. Pencapaian Tujuan 5. Perubahan Nyata (Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlena, 2018)	Likert
<i>Profit Sharing</i> (Bagi Hasil) (X2)	Bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama didalam melakukan kegiatan usaha (Al- Qardhawi, 2001)	a. Persentase b.Bagi Untung dan Bagi Rugi c. Jaminan d.Menentukan Besarnya Nisbah (Karim, 2007: 206-210).	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi yang menghasilkan bagaimana pengalaman yang sudah dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan (Tjiptono, 2008).	a.Nilai dari pelanggan b.Respon dari pelanggan c.Persepsi dari pelanggan (Rangkuti, 2011)	Likert

3.3.1 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran adalah sebuah kesepakatan yang telah digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam sebuah alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017 :92).

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan ialah skala likert. Menurut Sugiyono (2017:134) skala likert adalah alat yang dipakai sebagai alat ukur dari segi persepsi, sikap, pendapat seseorang atau sekelompok individu mengenai permasalahan sosial yang sedang terjadi. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala likert dengan variasi jawaban yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3
Bobot Penilaian Kuesioner**

No.	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral/Ragu-ragu	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono, 2018

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Sugiyono (2017) sumber data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dilapangan yang akan diteliti dan datanya langsung diberikan kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer yang digunakan adalah jawaban kuesioner dari penyebaran yang sudah dilakukan secara langsung di lapangan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini untuk mengumpulkan data yang akan diolah dengan statistik, peneliti menggunakan beberapa metode kuesioner. Hadjar (1996:160) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan salah satu metode yang berisi beberapa pertanyaan ataupun pernyataan mengenai topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok untuk menghasilkan informasi tertentu, misalnya preferensi, keyakinan, minat dan perilaku (Syahrum & Salim, 2012:135). Pada penelitian ini angket atau kuesioner disebarluaskan kepada responden dan diharapkan mengisi jawaban sesuai dengan fenomena yang terjadi.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Kualitas Data

1.Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas adalah sebuah alat ukur yang dipakai untuk mengukur sebuah data dan mendapatkan hasil yang valid. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan dari kuesioner mampu untuk mengutarakan sesuatu yang akan diukur dari kuesioner tersebut. Teknik

uji validitas yang digunakan adalah analisis korelasi pearson, dimana untuk mengetahui valid atau tidak butir instrument tersebut dengan dilakukannya uji signifikan koefisien dengan tingkat 10%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu instrument dikatakan valid jika memenuhi kriteria yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Menurut pendapat Hardani, et al. (2020:393) bahwa Uji Reliabilitas merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari sebuah kesalahan (error). Suatu instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel, bila menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan serta dilakukan kondisi yang konstan atau sama. Pada penelitian ini menggunakan pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan $Cronbach\ alpha \geq 0,6$ dan bila lebih dari $\leq 0,6$ maka instrument tersebut tidak reliable.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu maupun residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Seperti yang sudah diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual yang mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini metode yang digunakan peneliti adalah metode statistik. Dimana data metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,1.

Dimana dikatakan normal jika :

- a. Apabila nilai *Asymtotic Sig* <0,1 maka data yang digunakan berdistribusi tidak normal.
- b. Apabila nilai *Asymtotic Sig* >0,1 maka data yang digunakan berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) Uji multikolineariotas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan atau tidak korelasi yang tinggi ataupun korelasi yang sempurna antar variabel bebas. Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan VIF dimana :

- a. Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas.
- b. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* < 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terdapat multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah sebuah pengujian yang memiliki tujuan untuk menguji apakah terjadi atau tidaknya sebuah ketidaksamaan varian dari residual satu pengematan ke pengematan yang lain. Jika diketahui dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, itu berarti sebagai Homoskedastisitas dan jika berbeda itu berarti sebagai Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah yang Homoskedastisitas atau tidak menjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini untuk mengetahui data terkena heteroskedastisitas atau tidak peneliti menggunakan metode Statistik dengan melakukan uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan

mengabsolutkan nilai residual dari model. Kemudian nilai absolut dari residual dimasukkan sebagai variabel independen dalam persamaan regresi yang baru. Dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model yaitu sebagai berikut :

- a. Siginifikansi $> 0,1$ maka dapat diartikan tidak terdapat heteroskedastisitas
- b. Siginifikansi $< 0,1$ maka dapat diartikan terdapat heteroskedastisitas

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah sebuah pengujian yang menguji hubungan antara dua variabel atau lebih (variabel independen) terhadap variabel dependen (Ghozali & Fuad, 2005). Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* (X1) dan *profit sharing* tabungan *mudharabah* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Perhitungannya dapat dirumuskan dengan formulasi sebagai berikut (Ghozali & Fuad, 2005) :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah (nilai yang diprediksikan)

X_1 = Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking*

X_2 = *Profit Sharing*

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.7 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2018) Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Uji parsial dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10% atau 0,1. Dengan tingkat signifikansi 10% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikansi $< 0,1$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikansi antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.
- b. Bila nilai signifikansi $> 0,1$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

2. Uji Simultan (Uji-F)

Menurut Ghozali (2018) uji-f ialah sebuah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersamaan antara variable bebas terhadap variable terikatnya. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10% atau 0,1. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,1 atau F_{hitung} dinyatakan lebih besar daripada F_{tabel} maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,1$, dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,1$, dan f hitung $<$ f tabel, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiarto (2017:95) bahwa koefisien Determinasi (R^2) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara kedua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem layanan *mobile banking* dan *profit sharing* (bagi hasil) terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, rumusan masalah dan hipotesis maka telah diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan.
2. *Profit Sharing* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan.
3. Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* dan *Profit Sharing* secara bersamaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang diberikan berkaitan dengan hasil atau analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Untuk BSI agar dapat terus melakukan pengembangan sistem layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah pada masa yang akan datang, sehingga dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa dari Bank Syariah Indonesia sendiri.

2. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai acuan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah misalnya faktor kualitas produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, Ahim, Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja. 2016. Akuntansi Perbankan Syariah. Jakarta: Salemba Empat
- Adams, A., Mannix, T., & Harrington, A. (2017). Nurses' communication with families in the intensive care unit - a literature review. *Nursing in Critical Care*, 22(2), 70–80.
- Adella Rianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan)", skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017, 3.
- Adiwarman, A, Karim. 2007. Ekonomi Mikro Islam. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adiwarman, A, Karim. 2010. *Bank Islam Analisi Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahyar, hardani et al. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif . Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Al-Qardhawi, Yusuf. 2001. Bunga Bank Haram. Alih bahasa Setiawan Budi Utomo.Cetakan Pertama. Jakarta: Akbar.
- Amirullah.2004. *Manajemen Strategik*.Yogyakarta.GrahaIlmu.
- Andri Soemitra,2014. Bank & Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta : Kencana Pranada Group.
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Bankbsi.co.id (<https://www.bankbsi.co.id/>,Diakses 5 November 2021)
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*.Yogyakarta:Liberty
- Daulay, Raihanah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". Jurnal Riset Akuntasi dan Bisnis. 2014.

- Fandy Tjiptono, 2008 .*Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS). Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hanum, Latifah, Ali Djamburi, dan Ari Kamayanti. 2013. Determinan Efektifitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Keseksian Sistem Informasi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL*.4(1).
- Haryoko, Sapto. 1992. Efektivitas Pemanfaatan Media Teknologi Informasi Sebagai Optimalisasi Model Pembelajaran
- Haryoko, Sapto. 2008. Metode Penelitian dan Sosial (Kuantitaif dan Kualitatif). Jakarta: Gedung Persada Press.
- IkatanBankir Indonesia, 2015.Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah, Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo . 2014 . Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1 . cetakan ke-12. Yogyakarta: BPFE
- Ismail. 2010. Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi. Jakarta: Kencana.
- KBBI, 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] <http://kbbi.web.id/rehabilitasi> [Diakses 9 November 2021].
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Sebelas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro,Mudrajad. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi .Edisi 3.Penerbit Erlangga.
- Muhamad. (2014) Manajemen Dana Bank Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Muladi, ady, Efektivitas system layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan *nasabah di era pandemic covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi). Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2021.*

Perdana, K. M., & Prayitno, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah Di Brebes.

Rangkuti, Freddy. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sa'diyah, Wachidatus. Dan Marlena, Novi. (2018). "Use of e-toll Cards: Satisfied Consumer?". *Jurnal Manajemen Motivasi* 14: 73-79. Universitas Negeri Surabaya.

Sawono, Jonathan . (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu

Schnaars, S.P (1991), *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach*. New York: The Free Press.

Sekaran, Uma. 1992. "Research Methods for Business". Third Edition. Southern Illionis University

Setyaningsih, Suci, B,D . 2021. *Apa Itu Bank Syariah? Berikut Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya*. Tribunnews.com. 19 Agustus.Hal. 1

Sinhan Bank (https://www.sinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking, Diakses 7 November 2021)

Sugiarto. (2017) .Metodolgi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi

Sugiyono . (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono (2018), *Metode penelitian kuantitatif*, Bandung, Alfabeta.

Wardhana, Aditya. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]." *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 10(2). 273-284.

Widarjono, Agus. 2010. Analisis Statistika Multivariat Terapan. Edisi Pertama.Yogyakarta : UPP STIM YKPN

UNIVERSITAS MEDAN AREA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

73 Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KATA PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth.

Nasabah Tabungan *Mudharabah*

Di Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Bapak/Ibu dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area maka saya,

Nama : Siti Ariska

Npm : 188330144

Memohon Bapak/Ibu agar meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti

Siti Ariska

NPM.188330144

Kuesioner penelitian

“Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dan *Profit Sharing*
Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Era Pandemic *Covid-19*
Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan”

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan
2. Sebelum mengisi kuesioner, mohon lengkapi identitas responden dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Responden dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Skala Likert	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral/Ragu-ragu (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IDENTITAS RESPONDEN

1. NAMA : _____

2. USIA : _____

<21 Ta hun 21-30 Tahun 31-40 Tahun

41-50 Tahun >50 Tahun

3. PEKERJAAN : _____

MAHASISWA/I PEGAWAI/ KARYAWAN

WIRASWASTA LAINNYA

4. PENDAPATAN PERBULAN

< Rp 1.000.000 Rp 2.100.000 – Rp 3.000.000

Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 > Rp 3.000.000

5. LAMA MENJADI NASABAH BSI

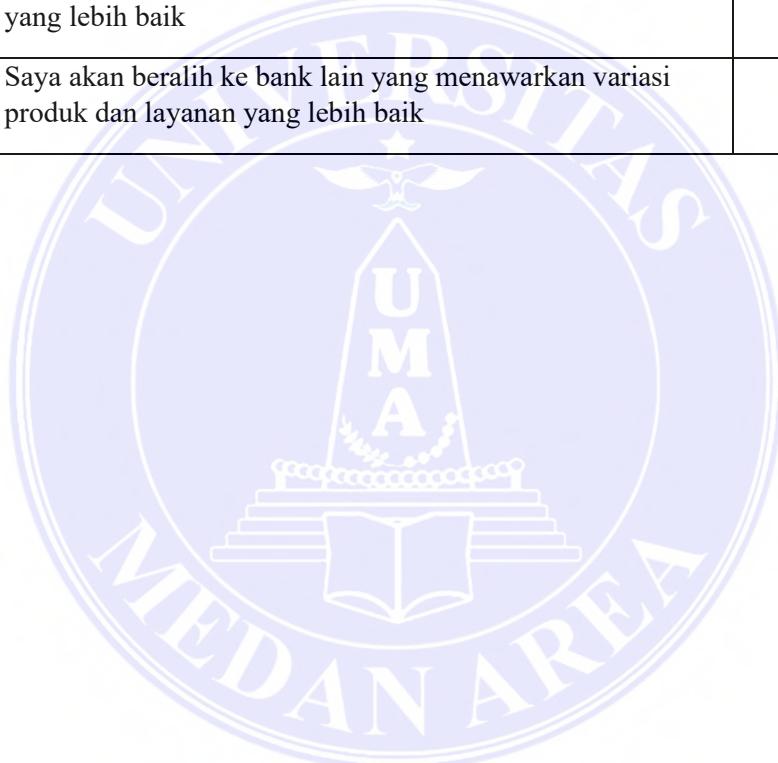
< 1 Tahun > 3 Tahun

1 – 3 Tahun

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Variabel Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking (X1)						
Pemahaman Nasabah						
1	Saya mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
2	Saya mengetahui jika sistem layanan BSI <i>Mobile</i> harus menggunakan smarthpone					
3	Saya mengetahui apa saja pelayanan yang bisa terlayani di BSI <i>Mobile</i>					
Tepat Sasaran						
4	Pegawai BSI KCP Pulo Brayan berhasil dalam memberikan pemahaman kepada saya tentang penggunaan fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i>					
5	Pegawai BSI KCP Pulo Brayan berhasil mendapatkan nasabah yang paham dan mengerti tentang fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i>					
6	Pegawai BSI KCP Pulo Brayan menumbuhkan rasa percaya kepada saya					
Tepat Waktu						
7	BSI <i>Mobile</i> memberikan layanan pembukaan rekening tabungan dengan cepat, tepat, dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening tabungan secara langsung ke bank					
8	BSI <i>Mobile</i> memberikan layanan transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa dan lainnya dengan cepat, tepat dan efisien					
9	BSI <i>Mobile</i> memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan					
10	BSI <i>Mobile</i> mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala atau masalah dalam bertransaksi					
Pencapaian Tujuan						
11	Saya terbiasa menggunakan smartphone untuk mengakses fasilitas layanan BSI <i>Mobile</i>					
12	Layanan BSI <i>Mobile</i> mudah untuk digunakan dan dipelajari					
13	BSI <i>Mobile</i> dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi					

Perubahan Nyata						
14	Layanan BSI <i>Mobile</i> mampu berhasil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mengantisipasi penyebaran virus covid-19					
15	Layanan BSI <i>Mobile</i> dapat memberikan fitur layanan yang sesuai kebutuhan saya ditengah pandemi <i>covid-19</i>					
16	Dengan layanan BSI <i>Mobile</i> , saya dapat berperan langsung dalam kemajuan teknologi					
Variabel Profit Sharing (Bagi Hasil) (X2)						
Persentase Bagi Hasil						
17	Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase					
18	Saya mengetahui nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan					
19	Saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini					
Bagi Untung dan Bagi Rugi						
20	Saya mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan saya					
21	Saya mengetahui bahwa imbalan atau return didapat tergantung pada kinerja bisnis					
Jaminan						
22	Saya menabung di BSI KCP Pulo Brayan karena jaminan yang diberikan tidak merugikan saya					
23	Saya mengetahui kontrak yang diberikan oleh BSI KCP Pulo Brayan kepada saya dalam menggunakan jasa					
Menentukan Besarnya Nisbah Keuntungan						
24	Saya menabung di BSI KCP Pulo Brayan karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik					
25	Saya menabung di BSI KCP Pulo Brayan karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan					
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)						
26	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari BSI					

27	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan layanan dari BSI					
28	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari BSI merupakan keinginan saya					
29	Saya tidak menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari BSI					
30	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain atau keluarga saya untuk menggunakan layanan atau produk dari BSI					
31	Saya bahagia menggunakan produk dan layanan dari BSI					
32	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik					
33	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan variasi produk dan layanan yang lebih baik					



Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner

Variabel Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking (X1)																	
RES	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	TOTAL
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	59
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	59
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	57
7	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	56
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	59
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	59
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	60
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	66
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	67
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	67
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	68
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	68
20	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	68

21	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	68
22	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	69
23	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	69
24	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
26	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	69
27	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	69
28	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	70
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	70
30	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	70
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	69
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	69
33	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	70
34	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
35	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
36	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	70
37	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
38	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	72
39	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	73
40	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	73
41	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	72
42	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	73
43	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	73
44	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	75
45	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

81

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

46	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
48	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	77
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	76
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	76
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	76
52	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	77
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	78
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	78
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	78
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	79
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
60	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
62	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
63	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	77
64	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	77
65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	77
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
67	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

82
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	79
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
75	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	74
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

Variabel Profit Sharing (X2)										
RES	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL
1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
11	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
12	4	5	4	5	4	4	4	4	5	39
13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
18	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
20	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
21	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
22	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
23	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
24	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
25	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
26	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
27	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
29	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
30	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
31	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42
32	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
34	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
35	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
38	4	5	5	5	5	4	5	4	5	42
39	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
40	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
41	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41

42	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
43	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
44	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
45	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
46	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
51	5	3	5	5	4	4	5	4	5	40
52	5	5	5	5	5	4	3	5	5	42
53	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
55	5	3	5	5	4	4	5	4	5	40
56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
58	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
61	4	5	5	5	5	5	5	5	3	42
62	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
63	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
64	5	4	5	4	4	4	5	4	5	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
71	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
75	5	5	3	5	4	4	5	4	5	40
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
78	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
83	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

85
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

86
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)									
RES	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	3	4	3	30
2	4	4	4	4	3	4	4	3	30
3	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	5	4	4	4	4	4	33
7	4	4	5	4	4	4	4	5	34
8	4	4	5	4	4	4	4	5	34
9	5	4	5	4	4	4	4	5	35
10	5	5	4	4	4	4	4	5	35
11	4	4	5	4	4	4	5	5	35
12	4	4	5	4	5	5	5	5	37
13	5	4	4	4	5	5	5	5	37
14	5	4	4	4	5	4	5	5	36
15	5	4	4	4	4	5	5	5	36
16	5	4	4	4	5	5	4	5	36
17	5	4	4	4	5	5	5	4	36
18	5	5	5	4	5	5	5	5	39
19	5	5	5	4	5	4	5	5	38
20	5	5	5	4	5	5	4	5	38
21	5	5	5	4	5	5	5	4	38
22	5	5	5	4	5	5	5	5	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	5	5	5	5	5	5	4	39
25	4	5	5	5	5	5	5	5	39
26	5	5	5	5	4	5	5	5	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	4	5	5	5	4	38
33	4	5	5	4	5	5	5	5	38
34	4	5	5	4	5	5	5	5	38
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	5	5	4	5	5	4	5	4	37
40	4	4	5	5	4	5	5	4	36
41	5	5	4	5	5	4	4	4	36

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

87
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	4	5	5	5	5	4	5	4	37	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
51	4	5	3	5	3	5	5	5	35	
52	5	5	5	5	4	5	5	5	39	
53	5	5	5	5	5	5	5	4	39	
54	4	5	5	5	5	5	5	5	39	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
57	5	5	3	5	4	5	5	5	37	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
63	4	5	5	4	5	5	5	4	37	
64	5	5	5	4	5	5	5	4	38	
65	5	5	4	5	5	5	5	4	38	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
69	4	5	5	5	5	5	5	5	39	
70	5	5	4	5	5	5	5	5	39	
71	5	5	5	5	4	5	5	5	39	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
74	5	5	5	5	5	5	5	4	39	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
77	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
81	5	5	4	5	5	5	5	5	39	
82	5	5	4	5	5	5	5	5	39	
83	5	5	4	5	5	5	5	5	39	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

88
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40



Hasil Karakteristik Jawaban Responden

Variabel X1 (Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	30	34,9	34,9	38,4
	Sangatsetuju	53	61,6	61,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	29	33,7	33,7	33,7
	Sangatsetuju	57	66,3	66,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1,2	1,2	1,2
	Setuju	32	37,2	37,2	38,4
	Sangatsetuju	53	61,6	61,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	35	40,7	40,7	43,0
	Sangatsetuju	49	57,0	57,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	27	31,4	31,4	33,7
	Sangatsetuju	57	66,3	66,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	9,3	9,3	9,3
	Setuju	40	46,5	46,5	55,8
	Sangatsetuju	38	44,2	44,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	44	51,2	51,2	53,5
	Sangatsetuju	40	46,5	46,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	44	51,2	51,2	54,7
	Sangatsetuju	39	45,3	45,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	8,1	8,1	8,1
	Setuju	34	39,5	39,5	47,7
	Sangatsetuju	45	52,3	52,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	10,5	10,5	10,5
	Setuju	16	18,6	18,6	29,1
	Sangatsetuju	61	70,9	70,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	8,1	8,1	8,1
	Setuju	40	46,5	46,5	54,7
	Sangatsetuju	39	45,3	45,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	9,3	9,3	9,3
	Setuju	34	39,5	39,5	48,8
	Sangatsetuju	44	51,2	51,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	10,5	10,5	10,5
	Setuju	23	26,7	26,7	37,2
	Sangatsetuju	54	62,8	62,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	7,0	7,0	7,0
	Setuju	33	38,4	38,4	45,3
	Sangatsetuju	47	54,7	54,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	7,0	7,0	7,0
	Setuju	24	27,9	27,9	34,9
	Sangatsetuju	56	65,1	65,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X1.16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	28	32,6	32,6	36,0
	Sangatsetuju	55	64,0	64,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Variabel X2 (Profit Sharing)

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	20	23,3	23,3	23,3
	Sangatsetuju	66	76,7	76,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	15	17,4	17,4	20,9
	Sangatsetuju	68	79,1	79,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	48	55,8	55,8	59,3
	Sangatsetuju	35	40,7	40,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	28	32,6	32,6	32,6
	Sangatsetuju	58	67,4	67,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	45	52,3	52,3	52,3
	Sangatsetuju	41	47,7	47,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	44	51,2	51,2	53,5
	Sangatsetuju	40	46,5	46,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3,5	3,5	3,5
	Setuju	14	16,3	16,3	19,8
	Sangatsetuju	69	80,2	80,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	54	62,8	62,8	62,8
	Sangatsetuju	32	37,2	37,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

X2.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	24	27,9	27,9	30,2
	Sangatsetuju	60	69,8	69,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

95
Document Accepted 19/12/22

- Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
- Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
- Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1,2	1,2	1,2
	Setuju	18	20,9	20,9	22,1
	Sangatsetuju	67	77,9	77,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	17	19,8	19,8	19,8
	Sangatsetuju	69	80,2	80,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	17	19,8	19,8	22,1
	Sangatsetuju	67	77,9	77,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	27	31,4	31,4	31,4
	Sangatsetuju	59	68,6	68,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	16	18,6	18,6	20,9
	Sangatsetuju	68	79,1	79,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1,2	1,2	1,2
	Setuju	15	17,4	17,4	18,6
	Sangatsetuju	70	81,4	81,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	13	15,1	15,1	15,1
	Sangatsetuju	73	84,9	84,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Y.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,3	2,3	2,3
	Setuju	17	19,8	19,8	22,1
	Sangatsetuju	67	77,9	77,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Hasil Olah Data**UJI KUALITAS DATA****1. HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X1**

		Correlations																TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,565**	,477**	,485**	,475**	,471**	,495**	,522**	,549**	,458**	,541**	,636**	,547**	,472**	,501**	,590**	,701**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.2	Pearson Correlation	,565**	1	,746**	,583**	,726**	,464**	,673**	,402**	,723**	,460**	,500**	,606**	,696**	,585**	,670**	,511**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.3	Pearson Correlation	,477**	,746**	1	,694**	,636**	,631**	,672**	,334**	,710**	,494**	,456**	,597**	,630**	,517**	,579**	,513**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.4	Pearson Correlation	,485**	,583**	,694**	1	,649**	,620**	,722**	,434**	,778**	,627**	,494**	,534**	,646**	,605**	,543**	,485**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.5	Pearson Correlation	,475**	,726**	,636**	,649**	1	,337**	,722**	,631**	,749**	,684**	,615**	,505**	,888**	,736**	,715**	,546**	,846**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.6	Pearson Correlation	,471**	,464**	,631**	,620**	,337**	1	,559**	,402**	,615**	,347**	,426**	,619**	,382**	,310**	,309**	,321**	,626**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

98
Document Accepted 19/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/12/22

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,004	,004	,003	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.7	Pearson Correlation	,495**	,673**	,672**	,722**	,722**	,559**	1	,579**	,745**	,546**	,609**	,593**	,670**	,547**	,622**	,581**	,821**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.8	Pearson Correlation	,522**	,402**	,334**	,434**	,631**	,402**	,579**	1	,490**	,504**	,581**	,505**	,619**	,461**	,573**	,570**	,689**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.9	Pearson Correlation	,549**	,723**	,710**	,778**	,749**	,615**	,745**	,490**	1	,733**	,631**	,668**	,862**	,667**	,702**	,524**	,895**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.10	Pearson Correlation	,458**	,460**	,494**	,627**	,684**	,347**	,546**	,504**	,733**	1	,625**	,589**	,841**	,646**	,695**	,580**	,797**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.11	Pearson Correlation	,541**	,500**	,456**	,494**	,615**	,426**	,609**	,581**	,631**	,625**	1	,609**	,689**	,525**	,639**	,553**	,765**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.12	Pearson Correlation	,636**	,606**	,597**	,534**	,505**	,619**	,593**	,505**	,668**	,589**	,609**	1	,633**	,479**	,633**	,582**	,788**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.13	Pearson Correlation	,547**	,696**	,630**	,646**	,888**	,382**	,670**	,619**	,862**	,841**	,689**	,633**	1	,731**	,800**	,580**	,901**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22

X1.14	Pearson Correlation	,472**	,585**	,517**	,605**	,736**	,310**	,547**	,461**	,667**	,646**	,525**	,479**	,731**	1	,607**	,577**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.15	Pearson Correlation	,501**	,670**	,579**	,543**	,715**	,309**	,622**	,573**	,702**	,695**	,639**	,633**	,800**	,607**	1	,702**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X1.16	Pearson Correlation	,590**	,511**	,513**	,485**	,546**	,321**	,581**	,570**	,524**	,580**	,553**	,582**	,580**	,577**	,702**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,701**	,783**	,767**	,789**	,846**	,626**	,821**	,689**	,895**	,797**	,765**	,788**	,901**	,759**	,825**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



VARIABEL X2

Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTA L
X2.1	Pearson Correlation	1	,170	,272*	,205	,085	,195	,351*	,310*	,346*	,466**
	Sig. (2-tailed)			,117	,011	,058	,439	,072	,001	,004	,001 ,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.2	Pearson Correlation	,170	1	,243*	,402*	,370*	,480*	,468*	,325*	,231*	,614**
	Sig. (2-tailed)			,117		,024	,000	,000	,000	,002	,033 ,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.3	Pearson Correlation	,272*	,243*	1	,469*	,412*	,579*	,400*	,615*	,222*	,709**
	Sig. (2-tailed)			,011	,024		,000	,000	,000	,040	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.4	Pearson Correlation	,205	,402*	,469*	1	,415*	,567*	,473*	,484*	,524*	,753**
	Sig. (2-tailed)					,058	,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.5	Pearson Correlation	,085	,370*	,412*	,415*	1	,597*	,305*	,614*	,151	,661**
	Sig. (2-tailed)					,439	,000	,000	,000	,165	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.6	Pearson Correlation	,195	,480*	,579*	,567*	,597*	1	,553*	,616*	,307*	,823**
	Sig. (2-tailed)						,072	,000	,000	,004	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

X2.7	Pearson Correlation	,351*	,468*	,400*	,473*	,305*	,553*	1	,263*	,384*	,697**
		*	*	*	*	*	*		*		
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,004	,000		,015	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.8	Pearson Correlation	,310*	,325*	,615*	,484*	,614*	,616*	,263*	1	,206	,736**
		*	*	*	*	*	*				
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,000	,000	,000	,000	,015		,057	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.9	Pearson Correlation	,346*	,231*	,222*	,524*	,151	,307*	,384*	,206	1	,557**
		*	*	*	*		*	*			
	Sig. (2-tailed)	,001	,033	,040	,000	,165	,004	,000	,057		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,466*	,614*	,709*	,753*	,661*	,823*	,697*	,736*	,557*	1
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL Y

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,393**	,006	,319**	,401**	,367**	,287**	,276*	,555**
	Sig. (2-tailed)		,000	,954	,003	,000	,001	,007	,010	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.2	Pearson Correlation	,393**	1	,295**	,671**	,557**	,592**	,606**	,355**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.3	Pearson Correlation	,006	,295**	1	,178	,414**	,275*	,258*	,245*	,500**
	Sig. (2-tailed)	,954	,006		,102	,000	,010	,016	,023	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.4	Pearson Correlation	,319**	,671**	,178	1	,355**	,509**	,554**	,334**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,102		,001	,000	,000	,002	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.5	Pearson Correlation	,401**	,557**	,414**	,355**	1	,520**	,546**	,312**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,003	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.6	Pearson Correlation	,367**	,592**	,275*	,509**	,520**	1	,718**	,502**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,010	,000	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.7	Pearson Correlation	,287**	,606**	,258*	,554**	,546**	,718**	1	,393**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,016	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y.8	Pearson Correlation	,276*	,355**	,245*	,334**	,312**	,502**	,393**	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,010	,001	,023	,002	,003	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,555**	,800**	,500**	,706**	,749**	,804**	,772**	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	16

Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	9

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	8

Lampiran 4 : tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df=81-120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Lampiran 5 : f tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut(N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
47	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
48	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
49	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
50	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
51	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
52	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
53	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
54	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
55	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
56	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
57	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
58	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
59	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
60	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
61	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
62	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
63	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
64	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
65	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
66	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
67	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
68	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
69	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
70	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
71	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74	2.77	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75	2.77	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86	2.76	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57

UNIVERSITAS MEDAN AREA



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 73664170, 73661160, 7364140, 7366781, Fax. (061) 7366799
Kampus II : Jl. Sel Serayo No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226131
Email : univ.medan.area@uma.ac.id Website:uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email.fakultas.ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 1640/FEB/01.1/IV/2022
Lamp :
Perihal : Izin Research / Survey

05 April 2022

Kepada Yth,
Bank Syariah Indonesia
KCP Pulo Brayan Medan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : SITI ARISKA
NPM : 188330144
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang
Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni



Desy Astrid Anindya, SE, M.Ak

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs

UNIVERSITAS MEDAN AREA



27 Desember 2021
No.01/1971-3/RO 2

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Regional Medan
Jl. A. Yani No.100, Lt. IV
Medan 20111
T : (061) 4534466 (Hunting)
F : (061) 4534456
www.bankbsi.co.id

Kepada
Univeristas Medan Area
Jl. Kolam No.1 / Jl. Sei Serayu No.70A
Medan

Up. Yth. Bapak/Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, SE, M.Acc, Ak

Perihal: **PERSETUJUAN MAGANG**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan magang Mahasiswa Bapak/Ibu dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIS	Jadwal Magang	Penempatan Magang
12	Isabella Harahap	188330139	17 Jan–17 Feb 2022	KCP Medan P. Brayan
13	Leni Widi Lestari	188330138	17 Jan–17 Feb 2022	KCP Medan P. Brayan
14	Siti Ariska	188330144	17 Jan–17 Feb 2022	KCP Medan P. Brayan

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan magang mahasiswa tersebut harap memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

- d. Program magang hanya sebatas kegiatan yang bersifat administrasi dan lama pelaksanaannya maksimal 3 (tiga) bulan;
- e. Peserta magang agar dapat hadir sesuai periode yang telah ditentukan dan mematuhi ketentuan yang berlaku di PT Bank Syariah Indonesia;
- f. Setelah berakhirnya program magang, diwajibkan kepada peserta magang agar dapat memberikan laporan atau salinan laporan pelaksanaan magang dalam bentuk tertulis yang telah dijilid lux sebanyak 1 (satu) salinan dan telah disetujui/ditandatangani oleh pihak Perguruan Tinggi/ Sekolah.

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak/Ibu kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA
REGION MEDAN

Ahmad Widodo
RFB Deputy

Suryawansyah
Operational Deputy

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/22