PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :
NAMA: Fitriana Nur Rahma
NIM: 18.52.31.072

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2022

PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Fitriana Nur Rahma

NIM: 18.52.31.072

Surakarta, 5 Oktober 2022

Disetujui dan Disahkan Oleh
Dosen Pembimbing Skripsi

Taufiq Wijaya S.H.I. M.S.I

NIP.19721218 2009011 010

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamualaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : FITRIANA NUR RAHMA

NIM : 18.52.31.072

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **"PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)"**

Benar-benar bukan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 5 Oktober 2022

(Fitriana Nur Rahma)

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : FITRIANA NUR RAHMA

NIM : 18.52.31.072

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul **"PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)"**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Apabaila di kemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedua menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 5 Oktober 2022

(Fitriana Nur Rahma)

Taufiq Wijaya S.H.I. M.S.I

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Fitriana Nur Rahma

Kepada yang terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Surakarta

Assalamua 'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudari
Fitriana Nur Rahma NIM: 18.52.31.072 yang berjudul:

PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

Oleh karena itu kami memohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 5 Oktober 2022
Dosen Pembimbing Skripsi

Taufiq Wijaya S.H.I M.S.I

NIP. 19721218 2009011 010

PENGESAHAN

PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)

Oleh :

FITRIANA NUR RAHMA
NIM 18.52.31.072

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Selasa tanggal 08 November 2022 M / 13 Rabiul Akhir 1444 H dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I.
NIP. 1987828 201403 1 002

Penguji II
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.
NIP. 19890615 202012 1 006

Penguji III
Rahmawati Khoiriyah, M.E.
NIP. 19921127 202012 2 022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTO

“Kau harus paham. Bahwa impian adalah hal yang harus di capai.”

-Boy Candra

“Raihlah ketinggian, karena bintang-bintang tersembunyi dalam jiwamu. Bermimpilah dalam-dalam, karena setiap impian mengawali tujuan.”

-Pamela Vaull Starr

Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

-Q.S Ali Imran: 139

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Sriyono dan Ibu Sitarina, adik saya Nabilla Nur Fitriana dan kekasih saya Virgiawan Rifanda Wibowo yang dari awal memberikan support terbesar dalam segala hal untuk memperlancar kelulusan saya.
2. Sahabat-sahabat saya Nadila, Nora, Nisa, Nemas, Laila yang telah memberikan semangat serta memberikan solusi disetiap kendala yang saya alami
3. Teman-teman seperjuangan khusunya Perbankan Syariah B angkatan 2022 yang memberikan kenangan-kenangan indah selama bersama.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta memberikan kemudahan dalam setiap lngkah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA". Skripsi ini bertujuan untuk menyelesaikan Studi Jenjang Starta (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Universits Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyatakan sepenuhnya, telah mendapatkan bimbingan, dorongan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag, M.Pd., selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah.

4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

5. Helmi Haris, S.H.I., M.S.I., selaku dosen Pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Taufiq Wijaya, S.H.I., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeersitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, yang bermanfaat.

8. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi data kuisioner pada penelitian ini.

9. Orang Tua saya Bapak Sriyono dan Ibu Sitarina serta adik saya Nabilla Nur Fitriana

10. Sahabat saya Nadila, Nora, Nisa, Nemas dan Laila

11. Terhadap semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga Allah memberikan balasan kebaikan kepada semuanya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 20 Agustus 2022

Fitriana Nur Rahma

ABSTRACT

The study was conducted to knows an effect of service features and risks on student satisfaction in using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services. This research used a quantitative method. This research began with the discovery of various obstacles in the use of mobile banking at Bank Syariah Indonesia. Constraints that are usually experienced are E Wallet and BPJS top ups that are not smooth and the use of this application requires having a strong and stable internet network.

Total population in this observation was 3502 students of UIN Raden Mas Said Surakarta and used 346 respondents. Probability sampling was way of taken sampels. The books and journals support literacy in this researched. The distribution of the questionnaire was done using a google form. Data analysis was carried out with validity and reliability tests, classical assumption tests, model accuracy tests, multiple linear regression tests as well as T tests.

The results of the study show that 1) The higher of service features brought an higher offect on student satisfaction in using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services. 2) The higher of risk brought an higher effect on student satisfaction in using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services. 3) The higher of service features and risk brought an higher offect on student satisfaction in using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services.

Keywords: Bank Syariah Indonesia, Mobile Banking, Service Features, Risk, Student Satisfaction

ABSTRAK

Penulisan karya ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking Bank* Syariah Indonesia. Penelitian ini berawal dari ditemukannya berbagai kendala dalam penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Kendala yang biasa dialami adalah Top up E Wallet dan BPJS yang tidak lancar serta penggunaan aplikasi ini mengharuskan memiliki jaringan internet yang kuat dan stabil.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3502 mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dan sampel yang dipakai sebanyak 346 responden. Probability sampling menjadi cara dalam pengambilan sampel. Buku dan jurnal menjadi pendukung literasi dalam penelitian ini. Pengisian kuesioner dilakukan menggunakan google form. Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, uji regresi linier berganda juga uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Semakin tinggi fitur pelayanan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia 2) Semakin tinggi risiko maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. 3) Semakin tinggi fitur pelayanan dan risiko maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Kata kunci: Bank Syariah Indonesia, *Mobile Banking*, Fitur Pelayanan, Risiko, Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI iii

HALAMAN PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN iv

HALAMAN NOTA DINAS v

HALAMAN PENGESAHAN MUNAQASAH vi

HALAMAN MOTTO vii

HALAMAN PERSEMBAHAN viii

KATA PENGANTAR ix

ABSTRACT xi

ABSTRAK xii

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR TABEL xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Batasan Masalah 9

1.4 Rumusan Masalah 9

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Penelitian 10

1.7 Jadwal Penelitian 10

1.8 Sistematika Penulisan 11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori 13

2.1.1 Kepuasan 13

1 Teori Kepuasan 13

2 Teori Fitur Pelayanan 14

3 Teori Risiko 15

4 Hubungan Teori Fitur Pelayanan dan Risiko 15

5 Pengertian Kepuasan 12

6 Aspek Kepuasan 17

7 Metode Pengukuran Kepuasan 18

8 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan 19

2.1.3 Fitur Pelayanan 20

1 Pengertian Fitur Pelayanan 20

2 Indikator Ketersediaan Fitur 21

2.1.3 Risiko 22

1 Pengertian Risiko 22

2 Macam-Macam Risiko 23

3 Indikator Risiko 24

2.1.4 Mobile Banking 25

2.2 Penelitian Terdahulu 26

2.3 Kerangka Pemikiran 31

2.4 Hipotesis 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian 34

3.2 Jenis Penelitian 34

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel 34

3.4 Data dan Sumber Data 36

3.5 Teknik Pengumpulan Data 37

3.6 Variabel Penelitian 38

3.7 Definisi Operasional 38

3.8 Teknik Analisa Data 40

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian 47

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data 48

4.2.1 Karakteristik Responden 48

4.2.2 Hasil Uji Instrumen 51

4.2.3 Uji Asumsi Klasik 53

4.2.4 Uji Ketepatan Model 56

4.2.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda 58

4.2.6 Uji T 60

4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data 61

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 67

5.2 Keterbatasan Penelitian 68

5.3 Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 69

DAFTAR GAMBAR

1.1 Perkembangan KC dan KCP 3

2.1 Kerangka Berfikir..... 31

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu 26

3.1 Devinisi Operasional Variabel 39

4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 49

4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Tahun Angkatan..... 49

4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Prodi..... 50

4.4 Hasil Uji Validitas..... 51

4.5 Hasil Uji Reliabilitas..... 53

4.6 Hasil Uji Normalitas 54

4.7 Hasil Uji Multikolinearitas..... 55

4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas 56

4.9 Hasil Uji F 57

4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R2 58

4.11 Hasil Uji Regresi 59

4.12 Hasil Uji T..... 60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Observasi 75

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian 77

Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner 83

Lampiran 4 Hasil Uji Analisis 110

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup 116

Lampiran 6 Plagiasi 117

Lampiran 7 Observasi Awal 118

Lampiran 8 Jadwal Penelitian 119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Belakangan ini penggunaan teknologi semakin terus berkembang pesat. Teknologi di buat untuk memudahkan setiap kegiatan manusia. Teknologi juga dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan dalam meningkatkan performa kinerja lembaganya. Penggunaan teknologi ini juga tampak di negara Indonesia yang total penduduknya 273.879.750 jiwa per tanggal 30 Desember 2021 (Lesmana dan Sri, 2022). Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan alat transportasi, informasi dan komunikasi, seperti halnya penggunaan gadget yang terus menerus mengalami peningkatan. Perkembangan teknologi dapat menjadi pendukung suatu organisasi atau instansi dalam memperoleh sebuah keberhasilan. Perkembangan teknologi juga berpengaruh pada sektor lembaga keuangan khususnya perbankan (Kurniawati, 2017). Mulai dari adanya mesin ATM atau Anjungan Tunai Mandiri yang memiliki bebagai macam fitur guna memudahkan transaksi nasabah. Segala sesuatu yang dilakukan pihak bank juga tak lepas untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan yang ada.

Dalam perkembangan selanjutnya muncul sebuah inovasi baru yang dicanangkan oleh perbankan yakni *Mobile Banking*. Fasilitas ini

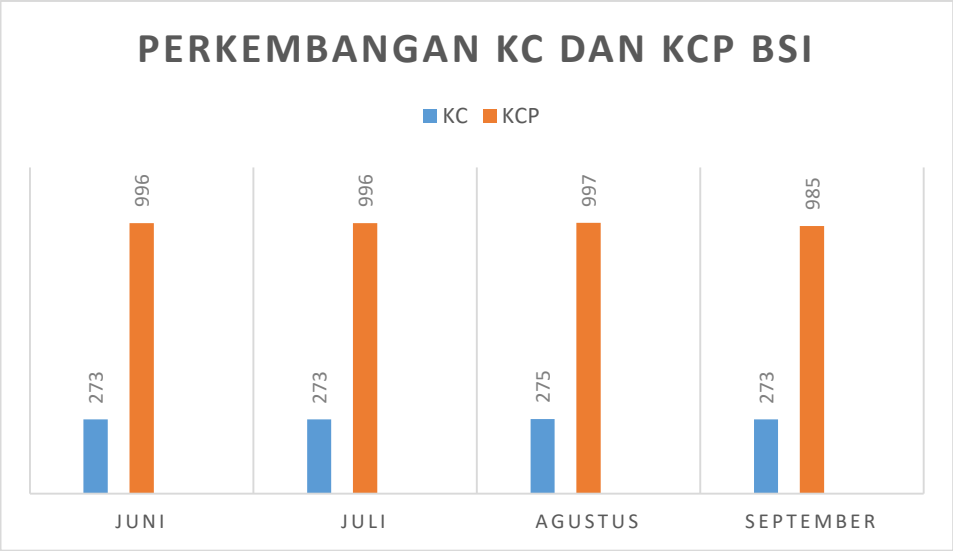
meruapakan perkembangan dari teknologi dan komunikasi (*Mobile Banking* menjadi salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pihak perbankan dalam meningkat pelayanan kepada nasabah. Layanan tersebut memudahkan segala bentuk transaksi nasabah seperti halnya penggunaan ATM namun, *Mobile Banking* lebih mudah digunakan karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Fasilitas yang disediakan bank ini menjadi layanan yang sangat membantu nasabah dengan kesibukan tinggi. Nasabah dapat mengakses layanan seperti pengecekan saldo, pembelian pulsa, transfer uang, pembayaran listrik air dan masih banyak lagi.

Berbicara tentang perbankan, terdapat salah satu nama bank syariah yang masih baru terdengar di telinga masyarakat. Bank tersebut bukanlah suatu bank baru, akan tetapi gabungan dari 3 bank syariah. Pada 1 Februari 2021 adalah tahun dimana Bank Syariah Indonesia berdiri. Bank Syariah Indonesia adalah penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank Negara Indonesia Syariah. Penggabungan ini menyatukan setiap keunggulan dari ketiga bank. Nantinya Bank Syariah Indonesia dapat menjadi bank syariah kebanggaan umat serta memajukan perekonomian masyarakat luas. Saat ini Bank Syariah Indonesia telah menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan asset Rp 214 Triliun. (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Berikut adalah data Kantor Cabang dan Kantor Pusat Bank Syariah Indonesia dari bulan Juni hingga September 2021.

Gambar 1.1

Perkembangan KC dan KCP BSI



Sumber: SPS OJK 2021

Data diatas merupakan perkembangan jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia dari bulan Juni sampai September 2021. Pada bulan Juni terdapat 273 kantor cabang dan 996 kantor cabang pembantu. Pada bulan Juli terdapat 273 kantor cabang dan 996 kantor cabang pembantu. Pada bulan Agustus terdapat penambahan kantor menjadi 273 kantor cabang dan 997 kantor cabang pembantu. Namun di bulan September terdapat penurunan kantor menjadi 273 kantor cabang dan 985 kantor cabang pembantu.

Jumlah pengguna dari *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia menurut data hingga tanggal 17 Agustus tahun 2021 tercatat sebanyak 2,7 juta pengguna (Widhiyanto, 2021). Hal itu menunjukkan peningkatan

sebesar 79,4% sejak 2021. Transaksi dari *Mobile Banking* menjadi *fee-based income* paling besar di Bank Syariah Indonesia (Sidik, 2021). Hal tersebut dikarenakan tingginya pembayaran untuk e-commerce. Selain itu top up seperti GoPay dan juga OVO juga mengalami kenaikan yang signifikan.

Berbicara tentang suatu usaha tidak akan lepas dari unsur kepuasaan pelanggan. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja akan suatu produk terhadap hasil akhir yang diharapkan (Kotler & Keller, 1967). Apabila kinerja di bawah angka harapan itu artinya pelanggan tidak puas. Sedangkan jika kinerja melebihi angka harapan, pelanggan akan memiliki rasa puas. Apalagi jika suatu kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas akan pelayanan yang diberikan.

Adanya gagasan terkait kepuasan berasal dari beberapa teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000) dalam buku yang ditulis oleh (Indahingwati, 2019). Pertama tentang teori ekonomi mikro. Pada teori ekonomi mikro, konsumen akan membandingkan antara kegunaan dengan harga. Pada suatu pasar yang tidak didiferensiasi, konsumen akan membayar dengan harga yang sama serta konsumen yang membayar dengan harga paling tinggi akan mendapat manfaat subjektif atau sering disebut surplus konsumen. Surplus konsumen merupakan kepuasan yang diterima dengan harga yang harus dikeluarkan.

Teori yang kedua adalah dari perspektif psikologis. Terdapat dua model kepuasan konsumen yakni model kognitif yaitu penilaian berdasarkan pada perbedaan yang ideal dengan keadaan actual. Apabila ideal dapat sama dengan keadaan sebenarnya, maka konsumen dapat dikatakan puas. Akan tetapi sebaliknya, jika berbeda maka dikatakan konsumen tidak puas. Kedua model afektif yaitu penilaian konsumen terhadap barang ataupun jasa tidak hanya dilihat dari sisi rasionalnya saja, akan tetapi juga dilihat dari sisi subjektif, pengalaman juga aspirasi. Teori yang ketiga dari perspektif total quality management. Pendekatan untuk memaksimalkan daya saing dalam menjalankan suatu bisnis. Cara yang dilakukan dengan perbaikan atas produk, proses, manusia serta lingkungannya

Kepuasan nasabah sendiri adalah cerminan sebuah nilai dari seseorang yang mana dirasakan dan diharapkan seseorang itu terhadap suatu layanan produk maupun jasa (Divayana & Rahanatha, 2018). Seseorang dapat merasakan sebuah kesenangan maupun kekecewaan yang dirasakan atas suatu pelayanan khususnya pelayanan di bank. Kepuasan dari nasabah sangat diperhatikan oleh pihak perusahaan, karena hal tersebut akan berdampak besar bagi nama perusahaan. Sejatinya dalam menjalankan suatu bisnis tujuannya adalah menciptakan kepuasan pelanggan dan pihak peruasahaan otomatis akan mendapat keuntungan yang diharapkan (Julian, 2019).

Kepuasan dari nasabah dapat menjadi tolak ukur keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Jika secara garis besar nasabah memiliki tingkat kepuasan tinggi, nantinya juga akan berpengaruh terdahap kelangsungan bank itu sendiri. Selain itu, bank juga akan memiliki tingkat eksistensi tinggi di kalangan masyarakat. Jika masyarakat lebih mempercayakan segala transaksinya lewat bank tersebut nantinya bank juga akan meraup keuntungan yang besar.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said hanya 10 yang memiliki mobile banking Bank Syariah Indonesia. 10 orang tersebut memaparkan masih ada kendala dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Transaksi Top Up E Wallet serta pembayaran BPJS yang kurang lancar ketika digunakan. Selain itu ketika melakukan proses transaksi ternyata tidak terproses dan harus mengulanginya lagi. Penggunaan *Mobile Banking* ini harus benar-benar memiliki jaringan internet yang cukup stabil agar transaksi dapat digunakan dengan lancar. Aplikasi *Mobile Banking* juga membutuhkan ruang aplikasi yang cukup besar jika dipake di iOS.

Untuk mencapai kepuasan nasabah banyak hal yang harus dicanangkan oleh bank syariah itu sendiri. Hal tersebut tentu akan sejalan dengan keuntungan yang akan diperoleh bank syariah. Bank syariah dalam menjalankan bisnisnya tentu menghadirkan suatu inovasi-inovasi yang dapat menarik nasabah. Salah satunya dengan memaksimalkan sebuah fitur

pelayanan. Jika bank syariah dapat menghadirkan fitur pelayanan yang semakin hari semakin mengikuti perkembangan zaman dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi, akan meningkat rasa kepuasan dari nasabah itu sendiri.

Inovasi-inovasi fitur pelayanan dapat diperoleh ketika nasabah menggunakan ATM, SMS Banking atapun *Mobile Banking*. Fitur pelayanan dapat membuat nasabah lebih puas serta memperoleh rasa nyaman ketika memakai produk yang ditawarkan oleh bank syariah tersebut. Fitur pelayanan dapat menambah fungsi suatu produk (Umainingsih & Wardani, 2018). Selain itu dapat juga menjadi pembeda antara produk yang ditawarkan oleh bank syariah satu dengan bank syariah lainnya.

Selain dari inovasi fitur pelayanan, adanya risiko tentu juga menjadi indikator kepuasan nasabah. Umumnya risiko terjadi karena ketidakpastian di masa yang akan datang (Gbongli, Peng, & Ackah, 2017). Nasabah juga akan mengalami risiko ketika menggunakan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Adanya risiko membuat nasabah memikirkan dua kali untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* ini. Nasabah akan menimbang apakah banyak keuntungan yang didapat atau justru malah sebaliknya, banyak kerugian yang akan diterima. Jika dirasa banyak kerugian yang akan didapat, nasabah tentunya akan menghindari penggunaan *Mobile Banking* (Oktabriantono, Sulindawati, & Dewi, 2017). Risiko yangg dialami adalah dapat terjadinya pembobolan data oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Jika data diretas oleh orang lain, pemilik rekening akan mengalami

berbagai macam kerugian mulai dari kehilangan dana sampai jumlah tagihan yang membengkak. Selain itu, penggunaan layanan *Mobile Banking* tidak akan bisa diakses jika jaringan operator mengalami koneksi yang buruk.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Makmuriyah & Vanni, dimana menggunakan variable risiko serta fitur pelayanan terhadap kepuasan. Namun terdapat variable independen lain yaitu kemudahan. Objek penelitiannya adalah nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang (Makmuriyah & Vanni, 2020). Peneliti lain yaitu Soelistyo dan Agustina menggunakan variable independen risiko terhadap kepuasan serta penelitian kuantitatif. Terdapat variable independen lain yaitu teknologi informasi. Objek penelitian adalah nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Surabaya (Soelistya & Agustina, Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah, 2017). Penelitian lainnya oleh Meileny dan Wijaksana (2020). Variabel independen fitur pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Namun, terdapat variable lain yakni persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan. Objek penelitian adalah pelanngan Linkaja di Indonesia (Meileny & Wijaksana, 2020).

Tempat yang peneliti jadikan untuk bahan riset adalah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Alasan peneliti memilih tempat ini adalah jurusan didalamnya merupakan akademisi di bidang syariah. Dengan objeknya yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas

Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Alasannya adalah masih sedikitnya penelitian mengenai hal ini dan merupakan generasi milenial yang paham akan teknologi mobile banking di bank syariah . Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *"Pengaruh Fitur Pelayanan dan Risiko terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)"*.

1.2 Identifikasi Masalah

a. Masi rendahnya penggunaan *Mobile Banking* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
b. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan tenaga, maka penulis mengambil masalah yakni fitur pelayanan dan risiko penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri UIN Raden Mas Said Surakarta

1.4 Rumusan Masalah

a. Apakah ada pengaruh fitur pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

b. Apakah ada pengaruh risiko terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

c. Apakah ada pengaruh antara fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

a. Mengetahui pengaruh fitur pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

b. Mengetahui pengaruh risiko terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

c. Mengetahui pengaruh antara fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat akademis

Guna menambah wawasan pengetahuan tentang fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

b. Manfaat praktis

Guna menjadi tolak ukur pihak Bank Syariah Indonesia dalam mengetahui kepuasan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

1.7 Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang singkat tentang jumlah penduduk Indonesia yang tinggi namun tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdiri dari kajian teori tentang fitur pelayanan, risiko, kepuasan nasabah, dan *Mobile Banking*. Selain itu pada bab ini juga berisi kerangka berfikir, hasil penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan waktu, ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data. Metode penelitian

merupakan bagian yang didalamnya menjelaskan bagaimana penelitian ini dilaksanakan secara operasional

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi uraian hasil analisis data dengan menggunakan teori teori dan tinjauan umum. Uraian tersebut berisi gambaran penelitian serta pembahasannya dan pembuktian hipotesis

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini akan diuraikan kesimpulan dan hasil analisis data yang telah diolah oleh penulis. Serta akan dipaparakan pula keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian, dan juga saran saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

Bab kedua ini akan disajikan teori-teori mendukung penelitian yang meliputi pembahasan tentang kepuasan, fitur pelayanan, risiko, dan *mobile banking.*

2.1.1 Kepuasan

1. Teori Kepuasan

Adanya gagasan terkait kepuasan berasal dari beberapa teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000) dalam buku yang ditulis oleh Indahingwati (Indahingwati, 2019)

a. Teori Ekonomi Mikro

Pada teori ekonomi mikro, konsumen akan membandingkan antara kegunaan dengan harga. Pada suatu pasar yang tidak didiferensiasi, konsumen akan membayar dengan harga yang sama serta konsumen yang membayar dengan harga paling tinggi akan mendapat manfaat subjektif atau sering disebut surplus konsumen. Surplus konsumen merupakan kepuasan yang diterima dengan harga yang harus dikeluarkan.

b. Perspektif Psikologis

Terdapat dua model kepuasan konsumen yakni:

1) Model Kognitif

Penilaian berdasarkan pada perbedaan yang ideal dengan keadaan actual. Apabila ideal dapat sama dengan keadaan sebenarnya, maka konsumen dapat dikatakan puas. Akan tetapi sebaliknya, jika berbeda maka dikatakan konsumen tidak puas

2) Model Afektif

Penilaian konsumen terhadap barang ataupun jasa tidak hanya dilihat dari sisi rasionalnya saja, akan tetapi juga dilihat dari sisi subjektif, pengalaman juga aspirasi.

c. Perspektif Total Quality Management

Pendekatan untuk memaksimalkan daya saing dalam menjalankan suatu bisnis. Cara yang dilakukan dengan perbaikan atas produk, proses, manusia serta lingkungannya

2. Teori Fitur Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2012), fitur ialah sarana kompetitif guna mendefinisikan produk perusahaan dibandingkan dengan produk dari perusahaan pesaing. Lewat fitur ini, perusahaan bisa menciptakan suatu perbedaan dengan produk pesaing. Misalnya saja semakin mudah penggunaan suatu produk, banyaknya hal yang dapat dilakukan dengan produk tersebut, atau produk tersebut memiliki hal unik dibandingkan dengan milik perusahaan pesaing. Nantinya banyak yang tertarik untuk menggunakan produk yang fitur pelayanannya bagus (Meileny & Wijaksana, 2020).

3. Teori Risiko

Menurut Mayer et al (1995), persepsi risiko merujuk pada kemungkinan terjadi keuntungan atau bahkan kerugian diluar dari dugaan. Risiko ialah konsekuensi dari suatu tindakan yang sedang dijalani. Hal tersebut dirasakan dimasa yang akan datang. Jadi nanti apa yang akan diterima tidak bisa diprediksi, apakah hal tersebut positif atau mengarah ke negatif (Gani, Arsyad, & Mutmainna, 2020).

4. Hubungan Teori Fitur Pelayanan dan Risiko terhadap Kepuasan

Menurut Swastha (1990) hubungan teori fitur pelayanan terhadap kepuasan ialah fitur pelayanan menjadi aspek sekunder karena inovasi fitur sejalan dengan perkembangan teknologi yang tidak terbatas. Fitur menjadi target perusahaan untuk melakukan inovasi dalam rangka memuaskan nasabah (Irawan, Indiyastuti, dan Suliyanto, 2019)

Menurut Sunarto (2006) hubungan teori risiko terhadap kepuasan ialah risiko yang dihadapi nasabah dalam bertransaksi secara online lebih tinggi dibandingkan transaksi secara langsung. Hal tersebut dikarenakan nasabah tidak dapat mengawasi kinerja produk sebelum membelinya. Apabila risiko yang di alami semakin kecil, maka semakin besar kepercayaan konsumen untuk bertransaksi. Dalam konsep *relationship marketing* kepercayaan menjadi salah satu dimensi dari kepuasan nasabah (Rosita, 2018).

5. Pengertian Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata “statis” yang berasal dari latin dimana memiliki arti cukup baik dan “facio” artinya melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan akan suatu hal atau membuat sesuai secara memadai (Fian & Yuniati, 2018). Kepuasan menurut para ahli diartikan sebagai berikut: (Marlina & Bimo, 2018).

a. Kotler dan Keller

Kepuasan ialah perasaan senang seseorang dimana berasal dari membandingkan antara hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan mereka sendiri.

b. Lovelock dan Wright

Kepuasan ialah keadaan emosional seseorang setelah menggunakan produk atau jasa. Hal tersebut dapat di ungkapkan dengan rasa kemarahan, kejengkelan, netralitas, atau kegembiraan. Kepuasan dipengaruhi perbandingan antara layanan yang didapat dengan pelayaanan yang diharapkan sebagai bentuk reaksi emosional dalam jangka pendek pelanggan terhadap kinerja tersebut.

Kepuasan ialah perasaan senang atau rasa kecewa yang timbul setelah merasakan kinerja hasil dari suatu produk layanan. Setiap organisasi atau pebisnis harus dapat menciptakan suasana pelanggan yang puas agar sejalan dengan kelancaran bisnis yang dijalankan (Atmaja, 2018). Jika suatu produk sesuai dengan harapan nasabah dapat

dikatakan nasabah akan merasa puas. Sedangkan rasa tidak puas muncul ketika suatu produk tersebut kurang atau bahkan tidak memenuhi harapan nasabah.

6. Aspek Kepuasan

Aspek kepuasan nasabah dapat diuraikan menjadi lima poin (Utama & Murti, 2021)

a. *Expectation* (Pengharapan)

Sebelum membeli produk atau jasa, dalam benak nasabah sudah memiliki ekspektasi jika membeli produk atau jasa nantinya akan memperoleh tingkatan nilai dimana didefinisikan oleh nasabah itu sendiri. Alur berikutnya adalah pengambilan keputusan oleh nasabah itu sendiri.

b. *Performance* (Kinerja)

Setelah memutuskan untuk membeli produk atau jasa, nasabah akan merasakan hasil dari kinerja produk atau jasa yang telah dibelinya.

c. *Comparison* (Membandingkan)

Pada tahapan ini, nasabah sudah dapat membandingkan antara harapan yang diinginkan sebelum membeli produk atau jasa dan setelah menggunakan produk atau jasa yang dibeli.

d. *Confirmation* (Konfirmasi)

Pada tahap ini, nasabah mendapat hasil antara harapan dengan realita kinerja produk atau jasa tersebut. Jika kinerja produk atau jasa

sesuai dengan harapan, maka disebut dengan *confirmation of expectations*. Namun, ketika kinerja produk atau jasa kurang dari harapan, disebut *disconfirmation of expectations*.

e. Discrepancy (Ketidaksesuaian)

Tahapan ini nasabah akan mulai merasa tidakpuas terhadap kinerja produk atau jasa yang dibelinya karena tidak sesuai dengan harapan. Lama kelamaan, hal tersebut akan mendorong nasabah untuk mengambil keputusan berpindah untuk membeli produk atau jasa milik pesaing.

7. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur yang amat penting, sehingga terdaapat cara dalam mengetahui ukuran bahwa nasabah tersebut puas atau tidak dengan metode sabagai berikut (Wahyuningsih & Janah, 2018).

a. Sistem keluh serta saran

Sistem ini memberi kesempatan kepada nasabah guna menyampaikan pendapatnya atau keluhan kepada pihak bank syariah. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, saluran telepon dan kartu komentar.

b. Survei kepuasan

Sesekali perusahaan memerlukan survey untuk mengetahui kualitas layanan poduk atau jasa yang mereka tawarkan. Survey dapat

dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada nasabah. Dengan adanya survey, perusahaan akan mengetahui kelebihan serta kekurangan produknya. Sehingga, nantinya pihak bank syariah dapat melakukan perbaikan agar lebih baik lagi.

c. Ghost Shopping

Cara ini dilakukan dengan mempekerjakan sejumlah orang perusahaan dan mempekerjakan mereka untuk seolah menjadi konsumen pada perusahaan pesaing. Cara ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan di perusahaan pesaing. Nantinya juga akan dijadikan koreksi terhadap kualitas produk dan jasa perusahaan sendiri.

d. Analisis nasabah yang hilang

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi lagi nasabah yang sudah lama tidak pernah melakukan transaksi di perussahaan tersebut. Pihak perusahaan juga dapat menanyakan alasan nasabah berpindah ke persahaan pesaing.

8. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menentukan kepuasan nasabah setidaknya terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan pihak Bank Syariah, diantaranya (Atmaja, 2018):

a. Kualitas Produk

Nasabah akan puas ketika Bank Syariah menunjukkan produk-produk yang dimiliki berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas jika mereka memperoleh perlakuan yang baik dan ramah.

c. Emosi

Nasabah akan memiliki rasa bangga dan memperoleh keyakinan jika orang lain akan merasa kagum jika dia menggunakan produk tertentu yang ditawarkan oleh bank tersebut. Kepuasan bukan hanya dari kualitas produk namun juga dari kalangan sosial.

d. Harga

Jika terdapat produk yang sama dari bank syariah lain yang mana kualitasnya sama, namun memiliki harga lebih murah nantinya akan memberikan nilai tinggi di hadapan nasabah.

e. Biaya

Nasabah tidak harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatka suatu produk atau jasa yang diinginkan akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.1.2 Fitur Pelayanan

1. Pengertian Fitur Pelayanan

Pengertian menurut ahli (Kurnianingsih & Maharani, 2020)

a. Kotler dan Amstrong

Fitur layanan ialah sebuah sarana untuk meyakinkan nasabah bahwa memakai sistem teknologi sangat mudah digunakan dan tidak merepotkan.

b. Ainscough & Lucket

Fitur layanan merupakan perlengkapan guna interaktivitas nasabah yang merupakan suatu hal yang mampu menarik perhatian nasabah untuk menggunakannya.

c. Schmitt

Fitur layanan ialah suatu hal yang mampu menambah fungsi dai suatu produk.

Fitur ialah suatu karakteristik guna menambah fungsi dari suatu produk. Fitur menjadi alasan sejumlah konsumen untuk memilih produk yang akan digunakan. Fitur menjadi kunci kemajuan suatu produk mereka disbanding produk milik pesaing (Pribadi & Gunawan Rachmat, 2020). Dapat disimpulkan bahwa, fitur pelayanan adalah tambahan dari suatu produk yang mana menambah fungsi produk itu sendiri. Nantinya juga akan menjadi daya Tarik di mata nasabah.

2. Indikator Ketersediaan Fitur

Indikator ketersediaan sebuah fitur dapat menjadikan acuan nilai pluas suatu produk atau jasa dibandingan dengan produk atau jasa perusahaan pesaing. Indikator tersebut dikelompokkan sebagai berikut (Pribadi & Gunawan Rachmat, 2020).

a. Kemudahan mendapat informasi terkait suatu produk atau jasa

Kemudahan layanan memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan produk atau jasa.

b. Keberagaman layanan transaksi

Fitur layanan memiliki keberagaman ketika melakukan proses transaksi nasabah.

c. Keberagaman fitur

Beragamnya fitur yang telah disediakan pihak bank syariah mempermudah nasabah melakukan transaksi yang sesuai dengan kenutuhan mreka.

d. Inovasi produk

Fitur-fitur tambahan yang merupakan hasil dari inovasi menambah minat dari nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking.*

2.1.3 Risiko

1. Pengertian Risiko

Menurut para ahli (Humaemah & Ulpatiyani, 2021).

a. Herman Darmawi

Risiko ialah kemungkinan terjadinya suatu hal buruk atau hal yang tidak diinginkan secara tidak terduga.

b. Abbas Salim

Risiko ialah kemungkinan terjadi suatu hal yang tidak diprediksi di masa yang akan datang. Ketidakpastian ini nantinya akan berpotensi untuk memunculkan kerugian. Ketidak pastian juga memunclkan risiko bagi orang-orang yang berkepentingan.

c. Kasidi

Risiko ialah kemungkinan terjadi suatu penyimpangan dari harapan yang berujung menimblkan kerugian.

Dapat ditarik kesimpulan pengertian dari risiko adalah suatu hal yang tidak pasti di masa yang akan dari dan diluar harapan seseorang.

2. Macam-Macam Risiko

Terdapat berbagai macam bentuk dari sebuah risiko (Humaemah & Ulpatiyani, 2021).

a. Risiko murni (Risiko tidak disengaja)

Risiko yang ketika hal tersebut terjadi akan menimbulkan kerugian serta hal terseut terjadi tanpa disengaja. Risiko tersebut misalnya kebakarn, pencurian, bencana alam dan lain sebagainya.

b. Risiko spekulatif (Risiko yang disengaja)

Risiko yang sengaja dibuat oleh pihak yang bersangkutan, nantinya akan menimbulkan suatu ketidakpastian yang memberikan keuntungan kepada dirinya. Misalnya saja risiko utang piutang, perdagangan berjangka, perjudian dan lain sebagainya.

c. Risiko fundamental

Risiko dimana penyebabnya tidak bisa dilimpahkan ke satu orang saja dan yang merasakan kerugian juga lebih dari satu orang. Biasanya risiko ini terjadi karena bencana seperti angina topan, banjir, gempa bumi dan lain sebagainya.

d. Risiko khusus

Risiko yang berasal dari peristiwa mandiri serta mudah diketahui penyebabnya. Misalnya kapal tenggelam, kecelakaan mobil, pesawat jatuh dan lain sebagainya.

e. Risiko dinamis

Risiko yang muncul karena perkembangan serta kemajuan masyarakat dalam bidang ekonomi, ilmu serta teknologi. Risiko tersebut seperti risiko keuangan, hari tua, kematian dan lain sebagainya.

3. Indikator Risiko

Terdapat tiga indikator dalam risiko yakni (Soelistya & Agustina, Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah, 2017).

a. Ada risiko tertentu

Setiap hal yang dilakukan tidak lepas dari yang namanya risiko. Risiko yang dialami dikemudian hari juga tidak dapat diprediksi. Terdapat risiko-risiko tertentu yang akan muncul di masa yang akan datang.

b. Mengalami kerugian

Risiko tentu saja akan membuat kerugian terdahap suatu individu bahkan instansi. Bisa saja kerugian waktu, uang, bahkan tenaga.

c. Pemikiran bahwa berisiko

Pemikiran menuju masa depan tentang suatu hal negative ialah suatu hal yang wajar. Pemikiran bahwa suatu (Fian & Yuniati, 2018)hal dapat berisiko akan menjadikan setiap individu lebih berhati-hati dan berfikir secara matang.

2.1.4 *Mobile Banking*

Mobile Banking ialah salah satu bentuk layanan dari bank konvensional maupun bank syariah yang mana nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke bank (Nurdin, Ningrum, Bachmid, & Jalil, 2021). Layanan ini memanfaatkan kemajuan teknologi berbasis teknologi seluler dalam pengoperasiannya. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan cara menginstal aplikasi baik di play store maupun app store.

Mobile Banking tercipta karena sebuah inovasi dari teknologi *SMS*, *Browser*, serta aplikasi untuk *softwar*e di smartphone nasabah. *Mobile Banking* dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran, mengecek jumlah saldo, maupun melakukan transfer. *Mobile Banking* menjadi salah satu penawaran dari bank yang bermanfaat dan memberikan kesempatan baik terhadap bank itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan dapat menurunkan biaya yang dikeluarkan bank, transaksi mudah dan cepat, serta mampu menggaet nasabah lebih banyak untuk menabung di bank tersebut (Imelda & Huwaida, 2019).

Jenis-jenis layanan *Mobile Banking* tidak jauh berbeda dengan *Internet Banking* yakni (Nurdin, Ningrum, Bachmid, & Jalil, 2021)

1. Transfer antar rekening atau beda bank
2. Cek jumlah saldo serta mutase rekening
3. Pembayaran tagihan seperti angsuran, asuransi, kartu kredit, listrik, telepon, air, zakat dan transaksi pembayaran tagihan lainnya pembayaran lainnya.
4. Pembelian tiket transportasi, hotel, pulsa, token listrik dan lainnya.
5. Layanan lain seperti notifikasi rekening juga kurs valuta asing.

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dilakukan berdasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut disajikan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	*Risk and Perceived Value: Antecedents of Customer*	-Variabel risiko terhadap	-Terdapat variabel independen lain

	Satisfaction and Loyality in a Sustainable Business Model (Scridon, Achim, Pintea, & Gavriletea, 2019)	kepuasan nasabah. -Penelitian kuantitatif	yakni keuntungan yang dirasakan.
2	*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Privat Banks in Kardistan/ Iraq* Jawdat Jaafar Khatab, Ezat (Khatab, Esmaeel, & Othman, 2019)	-Variabel independen yang sama yaitu fitur pelayanan terhadap kepuasan nasabah -Penelitian kuantitatif	-Objek penelitian adalah nasabah dari bank negeri maupun swasta di Kardistan
3	*The Effect of Trust, Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco* (Lafraco, Hadri, Amhal, & Rossafi, 2018)	-Variabel independen yang sama yakni persepsi risiko -Penelitian kuantitatif	-Terdapat variabel independen lain yakni pengaruh kepercayaan serta keamanan
4	*The Service Quality Dimension that Affect*	-Variabel fitur layanan	-Objek penelitian

	Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector (Pakurar, Haddad, Nagy, Popp, & Olah, 2019)	terhadap kepuasan nasabah -Penelitian kuantitatif	adalah nasabah bank di Yodania
5	*Influence of Self-Service technology (SST) Service Quality Dimensions as a Seond-Order Factor on Perceived Value and Custemer Satisfaction in a Mobile Banking Application* (Leon, Atienza, & Susilo, 2020)	-Terpusat pada fitur pelayanan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*	-Terdapat variabel dependen lain yakni keuntungan
6	*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking* (Makmuriyah & Vanni, 2020)	-Variabel independen yang sama yakni fitur pelayanan dan risiko -Penelitian kuantitatif	-Terdapat variabel independen lain yakni kemudahan

7	*Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial terhadap Kepuasan dan Penggunaaan Kembali Secara Terus-Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel* (Rachman, Prihatiningrum, & Rusniati, 2021)	-Variabel independen yang sama yakni persepsi risiko -Penelitian kuantitatif	-Terdapat variabel independen lain yakni variabel TAM dan pengaruh sosial -Terdapat variabel dependen lain yakni penggunaan kembali secara terus menerus aplikasi *mobile banking*
8	*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanngan Linkaja di Indonesia* (Meileny & Wijaksana, 2020)	-Variabel independen sama yakni fitur pelayanan -Penelitian kuantitatif	-Terdapat varibel independen lain yakni persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan

			-Objeknya pelanggan Linkaja di Indonesia
9	*Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Hendayani Surabaya)* (Soelistyo & Agustina, 2019)	-Variabel independen sama yakni persepsi risiko -Penelitian kuantitatif	-variabel independen lain yakni teknologi informasi
10	*Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN* (Nawangsari & Iswah, 2019)	-Variabel independen sama yakni fitur pelayanan -Penelitian kuantitatif	-Variabel independen lain yakni teknologi informasi, persepsi manfaat, persepsi kemudahan -Objeknya pengguna

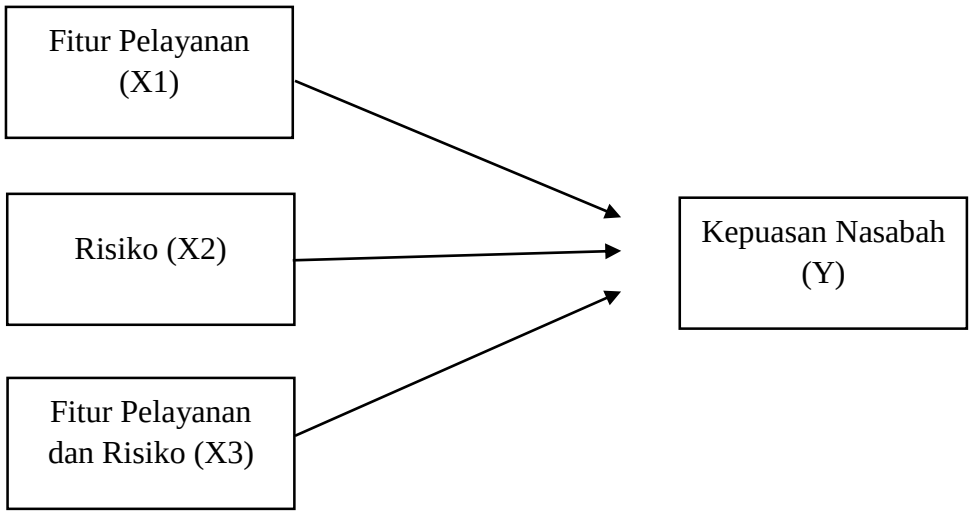
			aplikasi jenius Bank BTPN

2.3 Kerangka Berfikir

Berdasarkan beberapa variabel yang telah diteliti pada penelitian terdahulu, penulis membuat kerangka berfikir seperti berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Sumber : (Makmuriyah & Vanni, 2020)

2.4 Hipotesis

1. Menurut Kotler dan Keller (2012), fitur ialah sarana kompetitif guna mendefinisikan produk perusahaan dibandingkan dengan produk dari perusahaan pesaing. Lewat fitur ini, perusahaan bisa menciptakan suatu perbedaan dengan produk pesaing. Berdasarkan penelitian yang

dialakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) menunjukkan bahwa fitur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.* Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meileny & Wijaksana (2020) ahwa fitur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

H1= Fitur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

2. Menurut Mayer et al (1995), persepsi risiko merujuk pada kemungkinan terjadi keuntungan atau bahkan kerugian diluar dari dugaan. Risiko ialah konsekuensi dari suatu tindakan yang sedang dijalani. Hal tersebut dirasakan dimasa yang akan datang. Berdasarkan enelitian yang dilakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) menunjukkan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.* Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Soelistyo & Agustina (2019) menunjukkan bahwa bahwa risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.* Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachman, Prihatiningrum & Rusniati (2021) bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

   H2: Risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

3. Menurut Swastha (1990) hubungan teori fitur pelayanan terhadap kepuasan ialah fitur pelayanan menjadi aspek sekunder karena inovasi

fitur sejalan dengan perkembangan teknologi yang tidak terbatas. Menurut Sunarto (2006) hubungan teori risiko terhadap kepuasan ialah risiko yang dihadapi nasabah dalam bertransaksi secara online lebih tinggi dibandingkan transaksi secara langsung. Dalam konsep *relationship marketing* kepercayaan menjadi salah satu dimensi dari kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian yang dialakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) menunjukkan bahwa fitur pelayanan dan risiko secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking.*

H3: Fitur Pelayanan dan Risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April – Mei 2022. Penelitian ini dilakukan dengan membatasi pada variabel fitur pelayanan, risiko dan kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia dengan objek responden adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Universitas Isam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah definisi, mengukur data kuantitatif dan statistik secara objektif melalui perhitungan ilmiah yang diperoleh dari sampel penduduk yang diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan survei dengan tujuan menentukan frekuensi dan persentase hasil dari tanggapan mereka (Siyoto & Sidik, 2015).

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:63), populasi ialah wilayah secara generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti bertujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang ditetapkan oleh

peneliti yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Isam Negeri Raden Mas Said Surakarta sejumlah 3502.

3.3.2 Sampel

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:64), sampel ialah sebagian dari jumlah dan kriteria yang dimiliki oleh sebuah populasi atau bagian kecil sebagai bentuk perwakilan dari anggota populasi yang diambil sesuai prosedur tertentu. Banyak sampel yang akan diambil dapat dilihat berdasarkan tabel Krejcie (Julian, 2019). Berdasarkan tabel Krejcie jumlah populasi sebanyak 3502 menggunakan sampel sebanyak 346 responden

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling*. Menurut Siyoto dan Sodik (2019:66), *probability sampling* ialah teknik dengan tidak memberikan kesempatan yang sama kepada anggota populasi untuk dijadikan sampel. Terdapat beberapa teknik dari non probability sampling, namun peneliti memilih *purposive sampling* dimana teknik menentukan sampel dengan persyaratan atau pertimbangan tertentu. Penelitian menggunakan sampel mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018-2022 UIN Raden Mas Said Surakarta. Subjek dalam penelitian ini dengan kriteria:

1) Nasabah Bank Syariah Indonesia

2) Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018-2022 UIN Raden Mas Said Surakarta
3) Menggunakan layanan *mobile banking* minimal 1 kali

Dalam teknik mengambil sampel penelitian, penulis akan menyebar kuesioner (angket) ke beberapa responden melalui *google formulir* dengan tujuan lebih praktis dan mengurangi kontak fisik untuk mematuhi protokol kesehatan yang diterapkan selama masa pandemi covid-19.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung atau diambil langsung dari objek penelitian oleh seorang peneliti perorangan atau sebuah organisasi. Data primer dapat diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan hasil wawancara dari narasumber (Nuryadi, 2017). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data primer melalui menyebar kuisioner berupa *googleform* kepada responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018-2022 Universitas Isam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Peneliti memperoleh data tersebut berupa wujud yang sudah jadi yang telah dikumpulkan pihak lain. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumentasi perusahaan, laporan publikasi perusahaan,

dan lain-lain (Nuryadi, 2017). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder melalui buku, jurnal serta internet yang bersifat mendukung dengan tema pada penelitian ini.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebar kuisioner (angket) kepada responden berupa *googleform*. Kuesioner ialah metode pengumpulan dataa berbentuk lembaran angket yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis dengan tujuan mendapatkan informasi dari responden mengenai pengalamannya tentang sesuatu (Siyoto & Sidik, 2015). Kuesioner terdiri dari dua bagian antara lain:

1. Bagian pertama berisi identitas responden seperti nama, usia, domisili dan penghasilan perbulan.
2. Bagian kedua berisi pernyataan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Kuesioner akan menggunakan model skala likert merupakan skala penilaian untuk mewakili dalam mengukur pendapat responden dengan memberikan rentang nilai yang ia pilih (Siyoto & Sidik, 2015).Setiap pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner disertai 5 alternatif jawaban sebagai pilihan seperti berikut ini:

Sangat Setuju (SS)	diberi skor : 5
Setuju (S)	diberi skor : 4
Netral (N)	diberi skor : 3

Tidak setuju (TS)	diberi skor : 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor : 1

3.6 Variabel Penelitian

Variabel yaitu sebuah besaran yang dapat diubah atau berubah dan mempengaruhi peristiwa dari hasil penelitian (Siyoto & Sidik, 2015). Berdasarkan hubungan antara variabel, maka variabel dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Variabel Independen

   Variabel independen atau variabel bebas ialah variabel yang bersifat mempengaruhi atau menjadi sebab adanya perubahan pada variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Fitur Pelayanan (X_1) dan Risiko (X_2).

2. Variabel Dependen

   Variabel terikat atau variabel dependen ialah variabel yang dapat dipengaruhi atau menjadi akibat karena perlakuan dari variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Y).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah bentuk komukasi penelitian mengenai petunjuk bagaimana pengukuran dari variabel yang digunakan (Siyoto & Sodik, 2015:16).

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking BSI (Y)	Menurut Tjiptono (2000): Kepuasan ialah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja secara nyata, dan bagaimana perasaan konsumen yang menggunakan produk/jasa tersebut (Indahingwati, 2019)	- Kualitas produk - Harga - Biaya
Fitur layanan (X_1)	Menurut Kotler dan Keller (2012): Fitur ialah ciri khas dari suatu produk yang berguna untuk melengkapi fungsi dari produk itu (Meileny & Wijaksana, 2020)	- Kemudahan mendapat informasi - Keberagaman fitur - Inovasi produk
Risiko (X_2)	Menurut Mayer et al (1995) Risiko ialah	- Ada risiko tertentu

	sebuah perkiraan bersifat subjektif dari konsumen untuk menanggung kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan (Gani, Arsyad, & Mutmainna, 2020)	- Mengalami kerugian - Pemikiran bahwa berisiko

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

Uji instrumen merupakan pengujian yang bertujuan untuk memastikan kebenaran kuesioner yang disusun dalam penelitian. Kebenaran dan kehandalan suatu kuesionar melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur tepat tidaknya item-item yang tersusun dalam kuesioner, dan menguji apakah item-item dalam kuesioner sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti (Norfai, 2020). Uji validitas menggunakan program SPSS dengan cara membandingkan angka kritis dalam tabel dengan taraf signifikan 5%. Apabila t hitung > t tabel dan P value < alpha maka item yang tersusun dalam kuesioner valid. Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur

tingkat ketepatan indikator dalam variabel kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia, fitur layanan, dan risiko.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menunjukkan keandalan dari alat ukur apabila digunakan secara berulang. Kuesioner menunjukkan keandalan atau reliabel apabila jawaban yang diberikan konsisten (Norfai, 2020). Metode dari uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk menentukan kereliabelan instrumen dengan batasan nilai 0,6.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang bertujuan untuk memastikan tepat tidaknya persamaan regresi yang diperoleh melalui estimasi (Ghozali, 2016). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui data apakah menyebar dengan merata sesuai dengan kurva secara normal (Norfai, 2020). Apabila data berdistribusi secara normal, maka menggunakan statistik parametrik sedangkan apabila data yang berdistribusi secara tidak normal, maka menggunakan statistik non parametrik. Hasil uji ini dapat

menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan nilai signifikasi > 0,05 untuk berdistribusi dengan normal atau dengan mengamati *normal probability plot* kemudian membandingkannya distribusi kumulatif dengan data sebenarnya dari distribusi kumulatif normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji untuk mengetahui apakah model regresi terdapat kolerasi yang tinggi yang timbul antar variable (Janie, 2012). Model regresi dapat disebut baik jika tidak timbul korelasi antar variabel independen. Ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dilihat melalui perbandingan nilai VIF dan nilai *Tolerance* yang terdapat pada tabel *coefficients*.

a. Jika nilai VIF < 10.00 dan nilai Tolerance > 0.1, artinya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.
b. Jika nilai VIF > 10.00 dan nilai Tolerance < 0.1, artinya terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian model regresi pada suatu pengamatan (Janie, 2012). Model regresi disebut baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat melalui:

a. Metode Grafik Scatterplot

Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang bergelombang maka terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika titik-titik membentuk pola menyebar keatas serta di bawah angka 0 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

b. Uji Glejser

Jika nilai signifikan < 0.05 maka variabel mengalami heterokedastisitas sedangkan jika nilai signifikan > 0.05 maka variabel tidak mengalami heterokedastisitas.

3.8.3 Uji Ketepatan Model

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F merupakan uji untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan atau simultan (Ghozali, 2016). Apabila tingkat probabilitasnya kurang dari 0,005 maka seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dapat dilakukan membandingkan F hitung dengan F tabel. Apbila nilai F hitung < F tabel, artinya variabel indepeden secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen sedangkan nilai F hitung > F tabel, maka variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah uji dengan tujuan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi yang ada dalam variabel dependen (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai $0 < R^2 < 1$. Apabila hasil nilai koefisien determinasi mendekati satu maka variabel-variabel independen mampu menjelaskan informasi untuk variasi dependen.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam model ini mengasumsikan terdapat hubungan satu garis dalam variabel dependen terhadap prediktornya (Janie, 2012).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah fitur layanan dan risiko. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Persamaan umum dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan

Y = Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi untuk X_1

b_2 = koefisien regresi untuk X_2

X_1 = Fitur layanan

X_2 = Risiko

e = nilai residu

3.8.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur atau rangkaian yang digunakan dalam menguji kevalidan suatu hipotesis yang diajukan dalam suatu populasi dengan mengambil data dari sampel populasi (Nuryadi, 2017).

1. Uji Parsial (Uji T)

   Uji parsial merupakan uji yang dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Ghozali, 2016). Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel dengan t hitung. Jika t tabel > t hitung, artinya variabel independen tidak memengaruhi variabel dependen. Sedangkan t tabel < t hitung, artinya variabel independen tidak memengaruhi variabel dependen. Uji parsial juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan t dari tingkat α (5%). Jika signifikan t < 0.05 artinya variabel independen berpengaruh tehadap

variabel dependen sedangkan signifikan t > 0.05 artinya variabel independen tidak berpengaruh variabel dependen.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini berawal dari munculnya sebuah inovasi baru yang dicanangkan oleh perbankan yakni *Mobile Banking*. Fasilitas ini merupakan perkembangan dari teknologi dan komunikasi. *Mobile Banking* menjadi salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pihak perbankan dalam meningkat pelayanan kepada nasabah. Layanan tersebut memudahkan segala bentuk transaksi nasabah seperti halnya penggunaan ATM namun, *Mobile Banking* lebih mudah digunakan karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Fasilitas yang disediakan bank ini menjadi layanan yang sangat membantu nasabah dengan kesibukan tinggi. Jumlah pengguna dari *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia menurut data hingga tanggal 17 Agustus tahun 2021 tercatat sebanyak 2,7 juta pengguna (Widhiyanto, 2021). Hal itu menunjukkan peningkatan sebesar 79,4% sejak 2021. Transaksi dari *Mobile Banking* menjadi *fee-based income* paling besar di Bank Syariah Indonesia (Sidik, 2021).

Terdapat sebuah perbedaan dimana ketika penulis melakukan observasi dari 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta hanya terdapat 10 mahasiswa yang terdaftar sebagai pengguna layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Ini menunjukkan masih rendahnya tingakat penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dan terdapat gap riset yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Teori yang

digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang fitur pelayanan yakni yang menjadi keunggulan disbanding perusahaan lain dan risiko yang merujuk pada kerugian dimasa depan serta hubungan fitur pelayanan dan risiko terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Perolehan data dilakukan dengan cara *Probability sampling*. Penelitian ini juga didukung literasi dari buku, jurnal dan website. Analisis data menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, uji regresi linier berganda serta uji T (parsial).

Penelitian ini menggunakan objek mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner penelitian dibuat dengan menggunakan probability form. Penyebaran dilakukan dengan menyebarkan pesan melalui aplikasi WhatsApp. Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Agustus 2022 dan diperoleh data sebanyak 346 responden. Data yang ada kemudian diolah menggunakan program SPSS.

4.2 Penyajian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Karakteristik Responden

Penyajian data penelitian ini menggambarkan keadaan dari responden yang menjadi sumber informasi untuk melakukan penelitian. Karakteristik responden dapat ditampilkan sebagai berikut.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasae
Laki-Laki	141	41%
Perempuan	205	59%

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden laki-laki sebanyak 141 orang dan responden perempuan sebanyak 205 orang. Hal tersebut menunjukan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan layanan ini. Hal tersebut dikarenakan berbagai macam transaksi yang dilakukan perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Perempuan juga merasa kurang nyaman jika harus bertransaksi melalui ATM.

2. Karakteristik Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4.2

Karakteristik Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun	Jumlah	Persentase
2018	95	27%
2019	90	26%
2020	92	26%
2021	69	21%

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa responden mulai dari angkatan 2018, 2019, 2020 dan 2021. Angkatan tahun 2018 sebanyak 95, angkatan 2019 sebanyak 90, angkatan 2020 sebanyak 92 dan angkatan 2021 sebanyak 69 responden. Angkatan 2018 menjadi responden dengan jumlah terbanyak. Hal ini tentu dikarenakan angkatan tahun 2018 lebih dahulu memahami tentang konsep-konsep dasar keuangan dalam islam.

3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Prodi

Tabel 4.3

Karakteristik Berdasarkan Jenis Prodi

Prodi	Jumlah	Persentase
Perbankan Syariah	150	43%
Akuntansi Syariah	112	32%
Manajemen Syariah	84	25%

Berdasarkan data tabel diatas Prodi Perbankan Syariah sebanyak 150, Akuntansi Syariah 112, dan Manajemen Syariah sebanyak 84 responden. Perbankan Syariah menjadi jumlah responden paling banyak karena dasar dari perkuliahannya juga tentang bank syariah. Sehingga tidak heran mahasiswa jurusan ini banyak menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

4.2.2 Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur tepat tidaknya item-item yang tersusun dalam kuesioner, dan menguji apakah item-item dalam kuesioner sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti (Norfai, 2020). Uji validitas membandingkan angka kritis dalam tabel dengan taraf signifikan 5%. Apabila r hitung > r tabel dan maka item yang tersusun dalam kuesioner valid. R table dihitung dari df=346-2=344 yang menghasilkan nilai r tabel 0,1053.

Berikut hasil uji validitas dari variable fitur pelayanan, risiko dan kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas

Fitur Pelayanan				
No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	FP1	0,577	0,1053	Valid
2	FP2	0,498	0,1053	Valid
3	FP3	0,548	0,1053	Valid
4	FP4	0,555	0,1053	Valid
5	FP5	0,517	0,1053	Valid
6	FP6	0,476	0,1053	Valid

Risiko				
No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	R1	0,537	0,1053	Valid
2	R2	0,353	0,1053	Valid
3	R3	0,463	0,1053	Valid
4	R4	0,555	0,1053	Valid
5	R5	0,533	0,1053	Valid
6	R6	0,454	0,1053	Valid

Kepuasan				
No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1	FP1	0,450	0,1053	Valid
2	FP2	0,457	0,1053	Valid
3	FP3	0,504	0,1053	Valid
4	FP4	0,563	0,1053	Valid
5	FP5	0,539	0,1053	Valid
6	FP6	0,447	0,1053	Valid

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data diatas menunjukkan seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator penelitian ini valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menunjukkan keandalan dari alat ukur apabila digunakan secara berulang. Kuesioner menunjukkan keandalan atau reliabel apabila jawaban yang diberikan konsisten (Norfai, 2020). Metode dari uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk menentukan kereliabelan instrumen dengan batasan nilai 0,6.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas

Sub Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fitur Pelayanan	0,680	Reliabel
Risiko	0,636	Reliabel
Kepuasan	0,617	Reliabel

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data diataas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator reliabel.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui data apakah menyebar dengan merata sesuai dengan kurva secara normal (Norfai, 2020). Hasil uji ini dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*

dengan ketentuan nilai signifikasi > 0,05 untuk dapat dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		346
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.75639849
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.075
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069[c]

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan sebesar 0,69 yang berarti bahwa berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji untuk mengetahui apakah model regresi terdapat kolerasi yang tinggi yang timbul antar variable (Janie, 2012). Model regresi dapat disebut baik jika tidak timbul korelasi antar variabel independen. Jika nilai VIF < 10.00 dan nilai Tolerance > 0.1, artinya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.. Jika nilai VIF > 10.00 dan nilai Tolerance < 0.1, artinya terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019		
Total_X1	.453	.052	.394	8.756	.000	.998	1.002
Total_X2	.448	.054	.372	8.267	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel diatas nilai Tolerane Fitur Pelayanan adalah 0.998 serta Risiko bernilai 0,998. Dimana nilai keduanya lebih dari 1. Sedangkan nilai VIF Fitur Pelayanan adalah 1,002 dan Risiko bernilai 1,002. Dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian model regresi pada suatu pengamatan (Janie, 2012). Model regresi disebut baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat melalui Uji Glejser. Jika nilai signifikan < 0.05 maka variabel mengalami heterokedastisitas sedangkan

jika nilai signifikan > 0.05 maka variabel tidak mengalami heterokedastisitas.

Tabel 4.8

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.138	1.035		4.962	.000
X1	-.007	.031	-.012	-.228	.820
X2	-.163	.032	-.262	-5.026	.609

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan Fitur Pelayanan sebesar 0,820 dan Risiko sebesar 0,609. Dimana nilai keduanya lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4 Uji Ketepatan Model

1. Uji F

Uji F merupakan uji untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan atau simultan (Ghozali, 2016). Apabila tingkat probabilitasnya kurang dari 0,005 maka seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dapat dilakukan membandingkan F hitung dengan F tabel. Apbila nilai F hitung < F tabel, artinya variabel indepeden secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen

sedangkan nilai F hitung > F tabel, maka variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.9

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.853	2	236.427	76.195	.000[b]
	Residual	1064.303	343	3.103		
	Total	1537.156	345			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Nilai F tabel diperoleh dari df1=k yaitu 2 sedangkan nilai df2= n-k-1= 100-2-1= 343, menggunakan tingkat signifikan 0,05 diperoleh F tabel 3,022. Berdasarkan tabel diatas nilai F hitung 76,195. Berdasarkan tabel diatas juga nilai sig sebesar 0,000 < 0,05. Artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah uji dengan tujuan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi yang ada

dalam variabel dependen (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai $0 < R^2 < 1$. Apabila hasil nilai koefisien determinasi mendekati satu maka variabel-variabel independen mampu menjelaskan informasi untuk variasi dependen.

Tabel 4.10

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555[a]	.308	.304	1.762

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Berdasarkan tabel diatas nilai Adjusted R Square sebesar 0,308 yang berarti bahwa variabel independen ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 30% sisanya 70% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan ke dalam penelitian ini.

4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam model ini mengasumsikan terdapat hubungan satu garis dalam variabel dependen terhadap prediktornya (Janie, 2012).

Tabel 4.11

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019
TotalX1	.453	.052	.394	8.756	.000
TotalX2	-.448	.054	.372	8.267	.000

a. Dependent Variable: totally

Persamaan umum dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$Y= a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Y=9,244 + 0,304 X1 + 0,301 X2 + e

Dapat disimpulkan Bahwa

1. Nilai konstanta diperoleh sebesar 4,066. Hal tersebut berarti apabila variabel Fitur Pelayanan dan Risiko tidak ada maka nilai kepuasan nasabah mahasiswa akan menurun sebesar 4,066.
2. Nilai koefisien fitur pelayanan (b1) sebesar 0,453. Artinya apabila variabel nilai fitur pelayanan bertambah 1 satuan, sementara variabel independen yang lain bersifat tetap maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,453.

3. Nilai koefisien risiko (b1) sebesar 0,448. Artinya apabila variabel nilai risiko bertambah 1 satuan, sementara variabel independen yang lain bersifat tetap maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,448

4.2.6 Uji T

Uji parsial merupakan uji yang dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Ghozali, 2016). Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel dengan t hitung. Jika t hitung > t tabel, artinya variabel independen memengaruhi variabel dependen. Sedangkan t hitung < t tabel, artinya variabel independen memengaruhi variabel dependen. Uji parsial juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan t dari tingkat α (5%). Jika signifikan t < 0.05 artinya variabel independen berpengaruh tehadap variabel dependen sedangkan signifikan t > 0.05 artinya variabel independen tidak berpengaruh variabel dependen. F tabel dilihat dari Df= n-k = 346 – 3 = 343 dengan nilai signifikasi 0,005 diperoleh hasil 1,97

Tabel 4.12

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019
TotalX1	.453	.052	.394	8.756	.000
TotalX2	.448	.054	.372	8.267	.000

a. Dependent Variable: totally

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa

1. Variabel Fitur Pelayanan

   T hitung sebesar 8,756 dan t tabel sebesar 1,97 berarti t hitung > t tabel. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga H0 ditolak berarti variabel fitur pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking.*

2. Variabel Risiko

   T hitung sebesar 8,267 dan t tabel sebesar 1,97 berarti t hitung > t tabel. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga H0 ditolak berarti variabel risiko terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking.*

4.2.7 Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan teknik regresi linier berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengaruh Fitur Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

   Berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah 8,756 dengan nilai t tabel 1,97. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Semakin bagus fitur pelayanan yang

digunakan makan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

Fitur merupakan suatu karakteristik guna menunjang serta menambah fungsi dari suatu produk. Fitur menjadi sebuah alasan sejumlah konsumen guna memilih suatu produk dari berbagai macam produk yang ada. Fitur menjadi kunci kemajuan suatu produk mereka disbanding dengan produk milik pesaing (Pribadi & Gunawan Rachmat, 2020). Oleh sebab itu perusahaan akan terus berinovasi untuk menarik simpati konsumen sehingga tidak kalah dengan perusahaan-perusahaan pesaing

Fitur Pelayanan berdasarkan hasil penelitian berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan banyak manfaat dan kemudahan yang didapat ketika melakukan transaksi lewat *mobile banking*. Nasabah tinggal duduk dan dapat melakukan berbagai macam transaksi yag diperlukan kapan saja dan dimana saja. Berbagai macam transaksi juga mudah untuk dioperasikan sendiri karena tampilan menu yang mudah dipahami. Tak hanya itu saja transaksi juga berjalan cepat dan tepat. Tampilan menu yang disediakan juga sangat kompleks, elegan, dan interaktif. Hal tersebut sejalan dengan teori yang didsampaikan oleh Kotler dan Keller (2012), fitur ialah sarana kompetitif guna mendefinisikan produk perusahaan dibandingkan dengan produk dari perusahaan pesaing. Lewat fitur ini, perusahaan bisa menciptakan suatu perbedaan dengan produk pesaing.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) menunjukkan bahwa fitur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile baking.* Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meileny dan Wijaksana (2020) bahwa fitur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Nawngsari dan Iswah (2019) bahwa fitur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil t hitung sebesar 8,267 dan t tabel sebesar 1,97 berarti t hitung > t tabel. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga H0 ditolak berarti variabel risiko terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking.* Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Semakin besar tingkat risiko yang akan dihadapi makan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

Risiko sendiri ialah suatu hal yang tidak diketahui secara pasti di masa yang akan datang. Risiko juga dapat muncul dari hal-hal yang tidak terduga sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian risiko berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan belum matangnya usia dalam mengambil suatu sikap kedewasaan. Mereka memiliki kekhawatiran yang besar akan kendala atau kerugian yang akan dialami di masa mendatang. Selain itu juga pernah merasakan berbagai kendala ketika menggunakan layanan *mobile banking* seperti jaringan yang diharuskan stabil ketika menggunakan layanan ini. Hal ini sesuai dengan teori dari Mayer et al (1995), persepsi risiko merujuk pada kemungkinan terjadi keuntungan atau bahkan kerugian diluar dari dugaan. Risiko ialah konsekuensi dari suatu tindakan yang sedang dijalani. Hal tersebut dirasakan dimasa yang akan datang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Soelistyo & Agustina (2019) menunjukkan bahwa bahwa risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile baking.* Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan oleh Sridon dkk (2019) dengan hasil risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Peneliti lain juga mendapatkan hasil yang serupa. Yakni penelitian yang dilakukan oleh Rachman, Prihatiningrum dan Rusniati (2021) risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Fitur Pelayanan dan Risiko terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji f diperoleh nilai f hitung 76,195 dan f tabel 3,022 berarti f hitung. Berdasarkan tabel diatas juga nilai sig sebesar 0,000 < 0,05. Artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Fitur merupakan suatu karakteristik guna menunjang serta menambah fungsi dari suatu produk. Fitur menjadi sebuah alasan sejumlah konsumen guna memilih suatu produk dari berbagai macam produk yang ada. Fitur menjadi kunci kemajuan suatu produk mereka disbanding dengan produk milik pesaing (Pribadi & Gunawan Rachmat, 2020). Oleh sebab itu perusahaan akan terus berinovasi untuk menarik simpati konsumen sehingga tidak kalah dengan perusahaan-perusahaan pesaing. Risiko sendiri ialah suatu hal yang tidak diketahui secara pasti di masa yang akan datang. Risiko juga dapat muncul dari hal-hal yang tidak terduga sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian fitur pelayanan dan risiko berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan fitur pelayanan dan risiko menjadi aspek komponen yang harus diperhatikan oleh pihak bank syariah. Karena setiap nilai tambah yang timbul akibat dari adanya pembaruan fitur pelayanan juga akan dibarengi dengan adanya risiko. Fitur pelayanan yang prima dan

sebagus apapun pasti juga akan memiliki kelemahan karena tidak ada suatu hal yang sempurna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) menunjukkan bahwa fitur pelayanan dan risiko secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile baking.*

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Fitur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah 8,756 > t tabel 1,97. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa fitur pelayanan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.
2. Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil t hitung sebesar 8,267 > t tabel sebesar 1,97. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa risiko berpengaruh terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.
3. Fitur pelayanan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *layanan mobile* banking Bank Syariah Indonesia. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji f diperoleh hasil f hitung sebesar 76,195 > f tabel 3,022. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) menyatakan

bahwa fitur pelayanan dan risiko secara bersama berpengaruh terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Semakin besar tingkat fitur pelayanan dan risiko maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan yang dirasakan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat keterbatasan dari penulis antara lain:

1. Keterbatasan waktu dan objek penelitian, sehingga penyebaran kuesioner hanya dilakukan selama satu bulan dan terbatas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Penelitian hanya menggunakan dua variabel bebas. Sehingga terdapat variabel-variabel lain yang mungkin mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.

5.3 Saran

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan tema penelitian juga terus dikembangkan. Diharapkan peneliti selanjutnya memakai sampel serta variabel-variabel lain yang cakupanya lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 49-63.

daf. (2133). AD. *we*.

Divayana, K. A., & Rahanatha, G. B. (2018). Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2134-2163.

dkk, N. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian.* Yogyakarta: Sibuku Media.

Fian, J. A., & Yuniati, T. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-18.

Gani, N., Arsyad, K., & Mutmainna, I. (2020). Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Market Share pada Produk di BRI Syariah KCP Pinrang. *IBEF*, 15-25.

Gbongli, K., Peng, Y., & Ackah, O. (2017). Selection and Ranking of Perceived Risk Associated with Mobile Banking in West Africa: an AHP Approach from Customer's Perspektive. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 80-86.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Humaemah, R., & Ulpatiyani. (2021). Analisis Manajemen Risiko Dana Tabaru Asuransi Syariah. *Jurnal Syar'insurance*, 25-43.

Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian.* Surabaya: CV Jakad Publishing.

Janie, D. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda.* Semarang: Semarang University Press.

Julian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 1-12.

Khatab, J. J., Esmaeel, E. S., & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Privat Banks in Kardistan/ Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 865-872.

Kotler, P., & Keller, K. L. (1967). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan E-Money di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmia Akuntansi dan Teknologi*, 1-13.

Kurniawati, H. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1-135.

Lafraco, Y., Hadri, F., Amhal, H., & Rossafi, A. (2018). The Effect of Trust, Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco. *ICEIS*, 497-502.

Leon, M., Atienza, R., & Susilo, D. (2020). Influence of Self-Service technology (SST) Service Quality Dimensions as a Seond-Order Factor on Perceived Value and Custemer Satisfaction in a Mobile Banking Application. *Cogent Business & Management*, 1-17.

Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis*, 37-44.

Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 14-34.

Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja di Indonesia. *Jurnal Ecodomica*, 200-210.

Norfai, N. (2020). *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan.

Nurdin, N., Ningrum, R., Bachmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 30-45.

Nuryadi. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian.* Yogyakarta: Sibuku Media.

Oktabriantono, A. P., Sulindawati, N. G., & Dewi, P. E. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Persepsi Risiko terhadap Penggunaan E-Banking PADA Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Akuntansi Program S1*, 1-15.

Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Olah, J. (2019). The Service Quality Dimension that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 1-24.

Pribadi, A., & Gunawan Rachmat. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking. *Jurnal Visionida*, 64-71.

Rosita, A. (2018). Persepsi Risiko terhadap Kepuasan melalui Kepercayaan dalam E-Marketplace. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 20-28.

Scridon, M., Achim, S. A., Pintea, M. O., & Gavriletea, M. D. (2019). Risk and Perceived Value: Antecedents of Customer Satisfaction and Loyality in a Sustainable Business Model. *Economic Research*, 909-924.

Siyoto, & Sidik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian.* Sleman: Literasi Media Publishing.

Soelistya, D., & Agustina, H. (2017). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah. *Accounting and Management Journal*, 89-100.

Soelistya, D., & Agustina, H. (2017). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah. *Accaounting and Management Journal*, 89-100.

Umainingsih, W. P., & Wardani, D. K. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akutansi dan Ekonomi*, 113-119.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 295-314.

Otoritas Jasa Keuangan. 2021. Statistik Perbankan Syariah bulan Juni.

Otoritas Jasa Keuangan. 2021. Statistik Perbankan Syariah bulan Juli.

Otoritas Jasa Keuangan. 2021. Statistik Perbankan Syariah bulan Agustus

Otoritas Jasa Keuangan. 2021. Statistik Perbankan Syariah bulan September

Lesmana, Agung S dan Sari, Ria R. N. 2022. Jumlah Bertambah Dua Juta, Total Penduduk Indonesia Kini Capai 273 Juta Jiwa.

https://www.suara.com/news/2022/02/24/173822/jumlah-bertambah-dua-juta-total-penduduk-indonesia-kini-capai-273-juta-jiwa diakses pada 25 Februari 2022 pukul 10.20.

Sidik, Syahrizal. 2021. Gegara ini, Mobile Banking Banking Bank Syaria Indonesia Melesat 98%. https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98 diakses pada 1 Februari 2022 pukul 13.10

Widhiyanto, Fajar. 2021. Transaksi Mobile Banking BSI Naik 97,4%. https://investor.id/finance/260397/transaksi-mobile-banking-bsi-naik-974 diakses pada 1 Februari 2022 pukul 13.00.

Lampiran 1 Data Observasi

No	Menggunakan
1	✓
2	-
3	-
4	-
5	-
6	-
7	-
8	✓
9	-
10	-
11	-
12	-
13	-
14	-
15	-
16	✓
17	✓
18	-
19	✓
20	-

21	-
22	-
23	✓
24	✓
25	✓
26	-
27	-
28	✓
29	✓
30	-

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENGARUH FITUR PELAYANAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA

Bagian 1

Isi pernyataan berikt sesuai dengan keadaan anda saat ini

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
    a. Laki-Laki
    b. Perempuan
3. Tahun Angkatan :
    a. 2018
    b. 2019
    c. 2020
    d. 2021
4. Prodi :
    a. Perbankan Syariah
    b. Manajemen Syariah
    c. Akuntansi Syariah
5. Apakah anda pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia

a. Ya

b. Tidak

Bagian 2

Berilah tanda silang pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

SS : Sangat Setuju N : Netral STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju TS : Tidak Setuju

Fitur Pelayanan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kemudahan Mendapat Informasi						
1	Saya mudah memahami menu yang ditampilkan dalam *mobile banking* Bank Syariah Indonesia					
2	Saya merasakan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi					
Keberagaman Fitur						
1	Saya dapat melakukan berbagai macam transaksi					

	melalui *mobile banking* Bank Syariah Indonesia					
2	Saya dapat melakukan pembukaan rekening melalui *mobile banking* Bank Syariah Indonesia					
Fitur Memiliki Keunggulan						
1	Saya merasa tampilan dari *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terlihat elegan					
2	Tampilan menu dari *mobile banking* Bank Syariah Indonesia saya rasa interaktif dan rapi					

Risiko						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Adanya Risiko Tertentu						

1	Penggunaan *mobile banking* menurut saya memiliki risiko yang tinggi					
2	Saya pernah mengalami gangguan jaringan ketika mengakses *mobile banking* tinggi					
Kerugian						
1	Saya tidak pernah kehilangan saldo secara tiba-tiba					
2	Saya kehilangan banyak waktu, namun transaksi yang dilakukan tidak dapat terproses					
Pemikiran						
1	Jika terdapat masalah teknis dalam transakasi *mobile banking* saya merasa dirugikan secara waktu					
2	Saya khawatir kehilangan uang jika saya ceroboh					

	dalam menggunakan *mobile banking*					

Kepuasan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Produk						
1	Kemudahan mendapatkan informasi membuat saya merasa puas dengan kualitas produk yang ditawarkan					
2	Adanya risiko tertentu mengurangi kepuasan saya atas kualitas produk yang ditawarkan					
Harga						
1	Dengan keberagaman fitur yang tersedia saya merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan					
2	Adanya kerugian mempengarhi kepuasan					

	terhadap harga yang ditawarkan					
Biaya						
1	Saya puas dengan inovasi produk yang ditawarkan karena tidak ada biaya tambahan diluar biaya admin					
2	Adanya pemikiran bahwa produk berisiko membuat saya kurang puas terhadap biaya yang ada					

Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner

1. Variabel Fitur Pelayanan

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	Total
4	5	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	2	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	1	2	3	21
4	4	4	3	3	4	22
5	4	5	4	5	5	28
4	3	3	2	4	4	20
4	5	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	3	23
5	4	4	4	3	4	24
5	4	5	4	3	3	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	3	4	25

5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	3	4	26
5	4	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	4	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	5	4	4	4	26
4	5	4	4	3	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25

5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	5	3	5	25
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	3	5	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	3	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	5	26
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	5	4	4	4	5	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	3	23

5	4	4	4	3	4	24
5	4	5	4	3	3	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27

5	5	5	4	3	4	26
5	4	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	4	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	5	4	4	4	26
4	5	4	4	3	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	5	3	5	25
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	3	5	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	3	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	5	26
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	5	4	4	4	5	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24

4	5	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	3	23
5	4	4	4	3	4	24
5	4	5	4	3	3	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27

5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	3	4	26
5	4	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	4	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	5	4	4	4	26
4	5	4	4	3	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	4	3	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	5	3	5	25
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	4	3	5	25

4	5	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	3	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	5	26
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	5	4	4	4	5	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	3	23
5	4	4	4	3	4	24
5	4	5	4	3	3	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25

4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	4	3	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	4	4	3	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	3	4	26
5	4	4	4	3	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	4	3	4	25
4	5	4	4	3	4	24
5	4	5	4	4	4	26
4	5	4	4	3	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	4	3	4	25

2. Variabel Risiko

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	Total
3	3	3	2	3	3	17
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	2	2	4	21
2	4	5	3	4	2	20
2	3	3	2	5	5	20
3	3	3	2	1	2	14
1	1	3	1	1	1	8
4	5	5	5	4	5	28
3	4	5	2	4	4	22
4	5	5	4	5	3	26
3	4	5	2	3	4	21
2	4	5	2	4	2	19
3	3	3	4	3	3	19
3	2	5	3	3	3	19
4	4	5	4	4	3	24
3	3	3	2	2	4	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	4	3	18
4	2	5	4	4	4	23
4	4	5	3	4	4	24
4	2	5	3	4	4	22
4	3	5	3	3	4	22
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	3	3	4	23
4	3	5	3	3	4	22
3	2	5	3	3	4	20
3	3	5	3	3	3	20
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
2	4	5	2	4	4	21

3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	3	5	2	4	4	22
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
5	4	5	2	4	4	24
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	3	4	21
3	4	5	2	3	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	5	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23

3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22
4	4	5	3	4	4	24
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	5	24
4	3	5	2	4	5	23
5	4	4	2	4	4	23
4	4	4	2	3	4	21
4	3	5	1	4	4	21
5	3	5	2	4	4	23
3	4	3	1	4	4	19
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	4	2	4	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	2	4	5	22
4	4	4	1	4	5	22
4	3	5	2	4	5	23
4	4	4	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
2	4	5	2	4	2	19
3	3	3	4	3	3	19
3	2	5	3	3	3	19
4	4	5	4	4	3	24
3	3	3	2	2	4	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	4	3	18
4	2	5	4	4	4	23
4	4	5	3	4	4	24
4	2	5	3	4	4	22
4	3	5	3	3	4	22

3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	3	3	4	23
4	3	5	3	3	4	22
3	2	5	3	3	4	20
3	3	5	3	3	3	20
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
2	4	5	2	4	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	3	5	2	4	4	22
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
5	4	5	2	4	4	24
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	3	4	21
3	4	5	2	3	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	3	4	22

4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	5	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22
4	4	5	3	4	4	24
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	5	24
4	3	5	2	4	5	23
5	4	4	2	4	4	23
4	4	4	2	3	4	21
4	3	5	1	4	4	21
5	3	5	2	4	4	23
3	4	3	1	4	4	19
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	4	2	4	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	2	4	5	22
4	4	4	1	4	5	22
4	3	5	2	4	5	23
4	4	4	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22

3	4	5	2	3	4	21
2	4	5	2	4	2	19
3	3	3	4	3	3	19
3	2	5	3	3	3	19
4	4	5	4	4	3	24
3	3	3	2	2	4	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	4	3	18
4	2	5	4	4	4	23
4	4	5	3	4	4	24
4	2	5	3	4	4	22
4	3	5	3	3	4	22
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	3	3	4	23
4	3	5	3	3	4	22
3	2	5	3	3	4	20
3	3	5	3	3	3	20
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
2	4	5	2	4	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	3	5	2	4	4	22
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
5	4	5	2	4	4	24
4	4	5	2	3	4	22

4	3	5	2	3	4	21
3	4	5	2	3	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	5	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22
4	4	5	3	4	4	24
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	5	24
4	3	5	2	4	5	23
5	4	4	2	4	4	23
4	4	4	2	3	4	21

4	3	5	1	4	4	21
5	3	5	2	4	4	23
3	4	3	1	4	4	19
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	4	2	4	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	2	4	5	22
4	4	4	1	4	5	22
4	3	5	2	4	5	23
4	4	4	2	4	4	22
4	4	4	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
2	4	5	2	4	2	19
3	3	3	4	3	3	19
3	2	5	3	3	3	19
4	4	5	4	4	3	24
3	3	3	2	2	4	17
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	4	3	18
4	2	5	4	4	4	23
4	4	5	3	4	4	24
4	2	5	3	4	4	22
4	3	5	3	3	4	22
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	3	3	4	23
4	3	5	3	3	4	22
3	2	5	3	3	4	20
3	3	5	3	3	3	20
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
2	4	5	2	4	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23

4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	3	5	2	4	4	22
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
5	4	5	2	4	4	24
4	4	5	2	3	4	22
4	3	5	2	3	4	21
3	4	5	2	3	4	21
3	4	5	2	4	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	3	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	3	4	22
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	5	23
3	4	5	2	3	4	21
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22
4	4	5	2	4	4	23
3	4	5	2	4	4	22

3. Variabel Kepuasan

y1	y2	y3	y4	y5	y6	Total
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	2	4	4	20
4	4	4	3	4	4	23
4	3	4	5	3	4	23
4	5	5	2	5	4	25
4	1	3	1	1	5	15
4	4	3	4	3	4	22
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	2	5	3	5	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	3	3	3	3	4	20
5	3	3	3	3	5	22
4	4	4	3	4	4	23
5	3	4	3	4	4	23
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	3	5	21
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	2	4	5	23
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	2	4	4	23
5	4	3	4	4	4	24
4	4	3	3	3	5	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	3	2	4	21
3	4	4	2	5	5	23
4	4	5	2	5	5	25

5	4	5	2	5	5	26
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	3	5	4	4	5	25
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	3	4	4	5	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	4	5	5	28
5	3	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	4	5	4	24
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	3	4	5	24
5	4	5	4	4	4	26

5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	5	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	5	26
5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	4	5	27
4	4	5	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	2	5	3	5	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	3	3	3	3	4	20
5	3	3	3	3	5	22
4	4	4	3	4	4	23
5	3	4	3	4	4	23
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	3	5	21
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25

4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	2	4	5	23
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	2	4	4	23
5	4	3	4	4	4	24
4	4	3	3	3	5	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	3	2	4	21
3	4	4	2	5	5	23
4	4	5	2	5	5	25
5	4	5	2	5	5	26
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	3	5	4	4	5	25
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	3	4	4	5	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	4	5	5	28

5	3	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	4	5	4	24
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	3	4	5	24
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	5	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	5	26
5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	4	5	27
4	4	5	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26

5	2	5	3	5	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	3	3	3	3	4	20
5	3	3	3	3	5	22
4	4	4	3	4	4	23
5	3	4	3	4	4	23
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	3	5	21
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	2	4	5	23
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	2	4	4	23
5	4	3	4	4	4	24
4	4	3	3	3	5	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	3	2	4	21
3	4	4	2	5	5	23
4	4	5	2	5	5	25
5	4	5	2	5	5	26
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	3	5	4	4	5	25
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	3	4	4	5	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	5	5	27

5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	4	5	5	28
5	3	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	4	5	4	24
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	3	4	5	24
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	5	4	5	27
4	4	5	5	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	5	26

5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	4	5	27
4	4	5	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	2	5	3	5	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	3	3	3	3	4	20
5	3	3	3	3	5	22
4	4	4	3	4	4	23
5	3	4	3	4	4	23
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	3	5	21
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	2	4	5	23
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	2	4	4	23
5	4	3	4	4	4	24
4	4	3	3	3	5	22
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	3	3	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	3	2	4	21
3	4	4	2	5	5	23
4	4	5	2	5	5	25
5	4	5	2	5	5	26
5	4	4	2	4	5	24
5	4	4	4	4	5	26

5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	3	5	4	4	5	25
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	5	5	27
5	3	4	4	5	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	4	5	5	28
5	3	4	4	4	5	25
5	4	4	4	4	5	26
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	4	5	4	24
5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	3	4	5	24
5	4	5	4	4	4	26
5	4	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29

Lampiran 4 Hasil Analisis Data

Hasil Uji Analisis

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Variabel Fitur Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	45.97	11.330	.577	.714
X1.2	46.18	11.438	.498	.722
X1.3	46.27	11.191	.548	.713
X1.4	46.67	11.677	.555	.722
X1.5	46.88	11.429	.517	.720
X1.6	46.58	11.862	.476	.730
Total_X1	25.32	3.373	1.000	.680

b. Risiko

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	40.35	9.741	.537	.630
X2.2	40.19	10.653	.353	.669
X2.3	39.14	10.331	.463	.650
X2.4	41.68	11.871	.555	.733
X2.5	40.28	10.097	.533	.638
X2.6	39.98	10.582	.454	.657

Total_X2	21.97	3.065	1.000	.431

c. Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	46.08	15.805	.450	.716
Y2	46.91	15.980	.457	.718
Y3	46.68	15.538	.504	.709
Y4	46.73	13.228	.563	.676
Y5	46.64	14.902	.539	.697
Y6	46.08	15.823	.447	.716
Total_Y	25.38	4.456	1.000	.617

2. Uji Reliabilitas

a. Fitur Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	6

b. Risiko

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	6

c. Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	6

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		346
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.75639849
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.075
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069[c]

2. Uji Multikolineritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019		
Total_X1	.453	.052	.394	8.756	.000	.998	1.002
Total_X2	.448	.054	.372	8.267	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Total_Y

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.138	1.035		4.962	.000
X1	-.007	.031	-.012	-.228	.820
X2	-.163	.032	-.262	-5.026	.609

a. Dependent Variable: RES2

C. Uji Ketepatan Model

1. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.853	2	236.427	76.195	.000[b]
	Residual	1064.303	343	3.103		
	Total	1537.156	345			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555[a]	.308	.304	1.762

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

D. Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019
TotalX1	.453	.052	.394	8.756	.000

TotalX2	-.448	.054	.372	8.267	.000

a. Dependent Variable: totally

E. Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.066	1.729		2.351	.019
TotalX1	.453	.052	.394	8.756	.000
TotalX2	.448	.054	.372	8.267	.000

a. Dependent Variable: totally

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

DATA PRIBADI

NAMA	: FITRIANA NUR RAHMA
TTL	: BOYOLALI, 17 JANUARI 2000
JENIS KELAMIN	: PEREMPUAN
ALAMAT	: KAUMAN, TAWANGSARI, TERAS, BOYOLAL
NO HP	: 085869793476

PENDIDIKAN

2005-2006	: TK PERTIWI 1 TAWANGSARI
2006-2012	: SD NEGERI NGEMPLAK
2012-2015	: SMP NEGERI 1 TERAS
2015-2018	: SMA NEGERI 3 BOYOLALI
2018-2022	: UIN RADEN MAS SAID

Lampiran 6 Plagiasi

SKRIPSI FITRIANA NUR

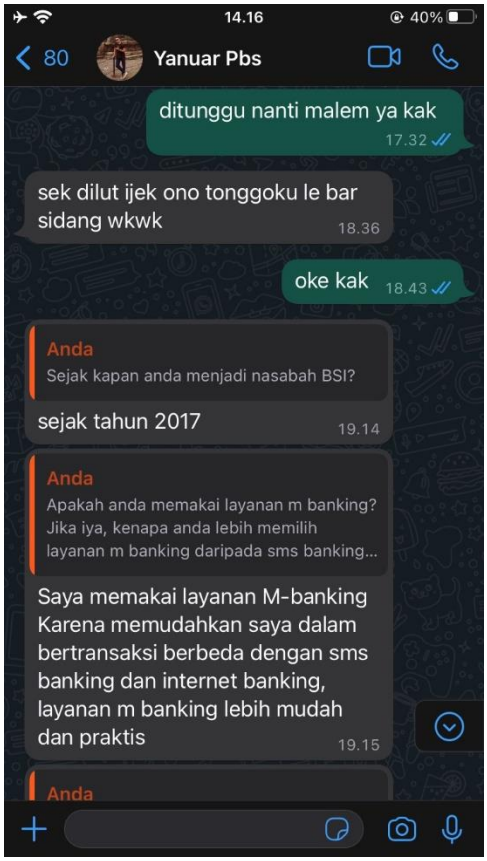
ORIGINALITY REPORT

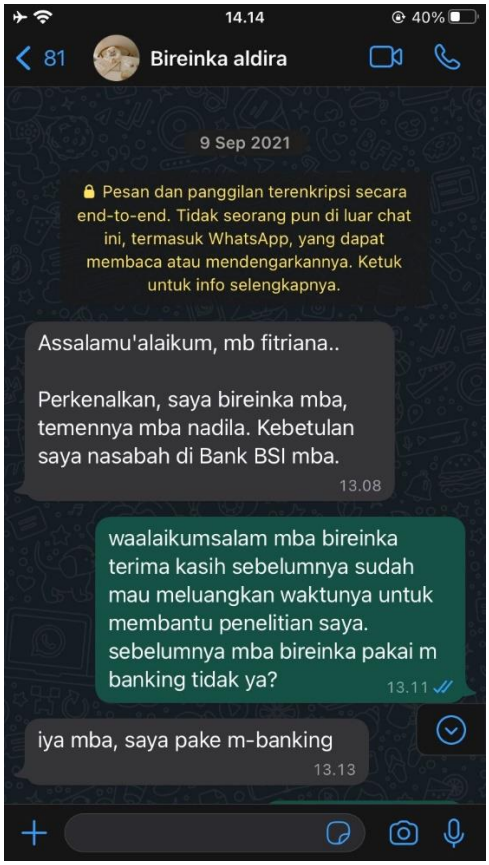
27%	27%	8%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	11%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	1%
6	Submitted to Educational Service District 105 Student Paper	1%
7	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Swinburne University of Technology Student Paper	1%
9	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%

Lampiran 7 Observasi Awal





Lampiran 8 Jadwal Penelitian

No.	Bulan	Apr				Mei				Jun				Jul				Ag				Sep				Okt				Nov			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	√	√	√	√	√	√	√	√																								
2	Konsultasi	√	√		√		√						√								√		√	√	√								
3	Pendaftaran Seminar Proposal								√																								
4	Ujian Seminar Proposal									√																							
5	Pengumpulan Data														√	√	√	√	√														
6	Analisis Data																				√	√	√	√	√								
7	Penulisan Akhir Skrpsi																				√	√	√	√	√	√	√						
8	Pendaftaran Munaqasah																										√						
9	Munaqasah																														√		
10	Revisi																															√	