

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Marza Rostariza
TTL : Palembang, 22 Januari 2000
Fakultas/Prodi : FEBI / S1 Perbankan Syariah
NIM : 1710603029
Alamat : Jl. Tanah Mas, Perumahan
Bumi Mas Indah KM.14
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Suhaimi
Ibu : Herlina
E-Mail : marza.rostariza22@gmail.com
: mrzrstrz@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 19 Palembang
2. SMP Negeri 33 Palembang
3. SMA Negeri 22 Palembang
4. UIN Raden Fatah Palembang

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi dan Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Muhammadiyah Palembang

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi syarat menyelesaikan program strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Perkenankan saya menyampaikan identitas diri :


Nama : Marza Rostariza
NIM : 1710603029
Prodi : S1 Perbankan Syariah

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka saya sebagai peneliti memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi daftar pernyataan yang telah disediakan dalam kuesioner ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya menyampaikan terima kasih dan mohon maaf apabila ada pernyataan yang kurang berkenan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,



Marza Rostariza

NIM.1710603029

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (tidak wajib diisi/inisial)
2. Usia :
- < 20 Tahun
- 20 – 30 Tahun
- 31 – 40 Tahun
- > 40 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pekerjaan :
- Mahasiswa
- Wiraswasta
- PNS/TNI/POLRI
- BUMN
- Lainnya (.....)
5. Lama Menjadi Nasabah :
- < 1 Tahun
- 1 – 2 Tahun
- 3 – 5 Tahun
- > 5 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i membaca setiap butir pertanyaan dengan teliti.
2. Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan, Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih salah satu alternatif jawaban.
4. Dalam menjawab pertanyaan, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, mohon agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
5. Skala berikut digunakan untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yang diberikan :

No.	Instrumen	Skor
1.	SS (Sangat Setuju)	5
2.	S (Setuju)	4
3.	KS (Kurang Setuju)	3
4.	TS (Tidak Setuju)	2
5.	STS Sangat Tidak Setuju)	1

C. BUTIR PERNYATAAN

1. Atribut Produk (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Fitur Produk						
1.	Saya merasa puas karena fitur yang ditawarkan berbeda dari bank lain.					

2.	Saya merasa senang karena fitur produk yang disediakan oleh bank sesuai dengan apa yang dibutuhkan.					
Kualitas Produk						
3.	Produk yang ditawarkan dapat memberikan nilai dan manfaat bagi saya.					
4.	Kualitas produk yang diberikan dapat memberikan kepuasan karena sesuai dengan syariah islam.					
Desain Produk						
5.	Desain produk yang diberikan oleh bank memiliki manfaat bagi saya yang menggunakan produk.					
6.	Desain produk yang di berikan oleh bank menarik dan jelas.					

2. Biaya Administrasi (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Terjangkau						
1.	Biaya administrasi yang dikenakan cukup murah atau terjangkau.					
2.	Biaya administrasi yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh nasabah.					

Tidak Membebankan						
3.	Biaya administrasi yang dikenakan tidak membebankan nasabah.					
4.	Biaya administrasi yang di berikan jelas perhitungannya di awal transaksi.					

3. Pelayanan *Mobile banking* (X3)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<i>Speed (Kecepatan)</i>						
1.	Kecepatan yang disediakan dari aplikasi mobile banking membuat saya merasa puas.					
2.	Kemudahan dalam menggunakan mobile banking dapat menghemat waktu yang ada.					
<i>Security (Keamanan)</i>						
3.	Saya merasa aman dengan memberikan data pribadi untuk melakukan transaksi di mobile banking.					
4.	Jaminan kerahasiaan yang ditawarkan bank membuat saya nyaman dalam menggunakan mobile banking.					
<i>Accuracy (Ketepatan)</i>						
5.	Keakuratan data dalam					

	menampilkan informasi yang dibutuhkan dalam mobile banking membuat saya merasa puas.					
6.	Ketepatan informasi yang diperoleh mempermudah saya saat menggunakan mobile banking.					
Trust (Kepercayaan)						
7.	Pelayanan yang diberikan oleh bank dalam menjelaskan tentang mobile banking mampu membuat saya percaya untuk melakukan transaksi.					
8.	Kecanggihan fitur yang ditawarkan oleh bank membuat saya percaya jika hal tersebut akan mempermudah kegiatan transaksi saya di mobile banking.					

4. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1.	Saya merasa puas karena produk yang diperoleh sudah sesuai harapan.					
2.	Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.					
Niat Untuk Membeli Kembali						

3.	Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga saya akan kembali untuk menggunakan produk.					
4.	Biaya administrasi yang ditetapkan sangat memuaskan sehingga saya akan kembali untuk menggunakan produk.					
Kesediaan untuk merekomendasi						
5.	Saya akan merekomendasikan produk kepada keluarga maupun teman karena pelayanan yang memuaskan.					
6.	Saya akan merekomendasikan produk kepada keluarga maupun teman karena biaya administrasi yang memuaskan.					
7.	Saya akan merekomendasikan produk kepada teman maupun keluarga karena atribut produk yang diberikan sangat memuaskan					

Lampiran 3

1. Tabulasi Jawaban Kuesioner Atribut Produk (X1)

Responden	ATRIBUT PRODUK (X1)						Total X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	
1.	4	5	5	5	4	4	27
2.	4	4	4	4	4	4	24
3.	5	4	3	3	4	5	24
4.	4	4	5	4	4	4	25
5.	4	4	4	4	4	4	24
6.	5	5	4	5	5	5	29
7.	5	5	5	5	5	5	30
8.	3	4	4	3	3	3	20
9.	5	5	5	5	5	5	30
10.	4	4	4	4	4	4	24
11.	5	3	3	5	5	5	26
12.	5	5	5	5	4	4	28
13.	4	4	4	4	4	4	24
14.	4	5	5	4	4	4	26
15.	4	4	5	4	5	5	27
16.	4	5	5	4	4	4	26
17.	4	3	4	4	4	4	23
18.	5	4	3	5	5	5	27
19.	4	4	3	4	4	4	23
20.	3	4	3	3	4	4	21
21.	5	4	3	5	5	5	27
22.	3	5	4	3	5	5	25
23.	4	4	4	4	3	3	22
24.	5	4	3	5	5	5	27
25.	4	3	4	4	4	4	23
26.	5	4	4	5	5	5	28

27.	4	4	3	4	4	4	23
28.	3	5	5	3	3	3	22
29.	5	3	3	5	4	4	24
30.	4	3	5	4	4	4	24
31.	5	5	5	5	5	5	30
32.	5	5	4	5	4	4	27
33.	3	4	3	3	3	3	19
34.	5	4	5	5	5	5	29
35.	5	4	4	5	5	5	28
36.	4	4	4	4	4	4	24
37.	4	5	3	4	4	4	24
38.	5	4	4	5	5	5	28
39.	4	4	4	4	4	4	24
40.	5	5	3	5	5	5	28
41.	4	4	4	5	5	5	27
42.	4	5	5	5	5	4	28
43.	5	4	3	5	4	4	25
44.	3	4	5	3	4	4	23
45.	5	5	3	5	5	5	28
46.	4	4	3	4	4	4	23
47.	4	5	5	4	4	4	26
48.	5	5	5	5	5	5	30
49.	4	3	3	4	4	4	22
50.	4	4	4	4	4	4	24
51.	3	4	4	3	3	3	20
52.	4	5	5	4	3	3	24
53.	4	4	5	4	4	4	25
54.	3	4	4	4	4	4	23
55.	4	4	4	4	4	4	24
56.	5	5	5	5	5	5	30
57.	4	4	4	4	5	5	26

58.	4	4	3	4	4	4	23
59.	4	4	4	4	4	4	24
60.	5	4	5	5	5	5	29
61.	3	4	4	3	3	3	20
62.	5	4	5	5	4	4	27
63.	4	3	4	4	3	3	21
64.	3	4	4	4	4	3	22
65.	5	5	5	5	5	5	30
66.	5	4	3	5	5	5	27
67.	4	4	3	4	4	4	23
68.	4	4	5	4	4	4	25
69.	3	4	4	3	5	5	24
70.	5	5	5	5	5	5	30
71.	5	4	4	4	4	4	25
72.	5	5	4	5	4	4	27
73.	5	4	4	5	5	5	28
74.	5	3	3	3	4	4	22
75.	5	4	3	3	3	3	21
76.	5	4	3	4	4	4	24
77.	4	5	5	4	4	4	26
78.	3	5	5	3	3	3	22
79.	5	5	3	5	5	5	28
80.	4	4	3	4	4	4	23
81.	4	4	5	5	3	3	24
82.	4	4	5	4	4	4	25
83.	3	3	3	3	5	5	22
84.	3	4	3	3	5	5	23
85.	5	4	4	5	4	4	26
86.	5	5	5	5	5	5	30
87.	4	3	4	3	4	4	22
88.	4	3	4	4	4	4	23

89.	4	5	4	4	5	5	27
90.	5	5	5	5	5	5	30
91.	4	4	4	4	4	4	24
92.	5	3	3	5	5	5	26
93.	5	5	5	5	4	4	28
94.	4	4	4	4	4	4	24
95.	4	5	5	4	4	4	26
96.	4	4	5	4	5	5	27
97.	5	5	5	5	5	5	30

2. Tabulasi Jawaban Kuesioner Biaya Administrasi (X2)

Responden	BIAYA ADMINISTRASI (X2)				Total X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	
1.	5	5	4	4	18
2.	4	3	4	4	15
3.	5	4	3	4	16
4.	5	4	4	4	17
5.	5	5	5	5	20
6.	4	4	4	5	17
7.	4	5	4	4	17
8.	4	4	5	4	17
9.	4	3	4	5	16
10.	5	5	4	4	18
11.	5	5	5	4	19
12.	4	3	5	4	16
13.	5	4	4	3	16
14.	4	3	3	4	14
15.	3	5	5	5	18
16.	4	4	5	5	18
17.	4	4	5	5	18
18.	5	4	4	3	16
19.	5	5	5	5	20
20.	3	4	3	3	13
21.	5	4	4	4	17
22.	4	4	5	4	17
23.	4	4	3	4	15
24.	5	4	5	5	19
25.	5	5	3	4	17
26.	4	4	4	4	16

27.	4	3	4	3	14
28.	4	4	3	4	15
29.	4	4	4	4	16
30.	3	3	4	5	15
31.	4	4	4	4	16
32.	5	5	5	5	20
33.	5	4	4	4	17
34.	3	4	4	4	15
35.	5	5	5	5	20
36.	4	4	4	5	17
37.	4	4	4	4	16
38.	5	5	4	4	18
39.	4	4	4	4	16
40.	4	4	3	3	14
41.	5	5	5	5	20
42.	5	5	5	4	19
43.	3	5	5	5	18
44.	5	5	3	4	17
45.	4	4	4	4	16
46.	4	4	3	4	15
47.	4	4	5	4	17
48.	5	3	3	5	16
49.	4	4	4	3	15
50.	5	4	5	4	18
51.	4	4	3	4	15
52.	4	5	4	4	17
53.	4	4	4	3	15
54.	4	4	4	5	17
55.	4	5	5	4	18
56.	5	5	4	4	18
57.	5	4	4	4	17

58.	4	4	3	3	14
59.	4	4	5	5	18
60.	5	5	4	5	19
61.	5	5	5	5	20
62.	5	5	4	4	18
63.	3	3	3	4	13
64.	4	4	4	4	16
65.	5	5	5	5	20
66.	5	5	4	4	18
67.	4	3	3	4	14
68.	4	4	4	4	16
69.	4	5	4	5	18
70.	4	5	5	4	18
71.	4	3	3	4	14
72.	5	4	4	4	17
73.	4	4	4	4	16
74.	5	5	5	5	20
75.	4	3	4	4	15
76.	3	5	5	5	18
77.	5	5	4	5	19
78.	4	4	3	4	15
79.	5	4	4	5	18
80.	5	3	4	3	15
81.	4	4	4	4	16
82.	4	3	4	4	15
83.	4	4	3	3	14
84.	3	5	5	4	17
85.	5	5	4	5	19
86.	4	4	4	4	16
87.	5	4	5	4	18
88.	4	4	4	4	16

89.	4	4	4	3	15
90.	5	5	5	5	20
91.	5	5	4	4	18
92.	4	3	3	4	14
93.	4	4	4	4	16
94.	4	5	4	5	18
95.	4	5	5	4	18
96.	4	3	3	4	14
97.	5	5	4	5	19

3. Tabulasi Jawaban Kuesioner Pelayanan *Mobile Banking* (X3)

Respon den	PELAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> (X3)								Total X3
	X3_ 1	X3_ 2	X3_ 3	X3_ 4	X3_ 5	X3_ 6	X3_ 7	X3_ 8	
1.	5	4	5	5	5	4	5	5	38
2.	4	5	4	4	4	5	4	4	34
3.	4	4	5	4	4	5	4	4	34
4.	4	4	4	4	4	5	3	4	32
5.	4	4	4	3	4	4	4	4	31
6.	4	4	5	5	4	4	5	4	35
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8.	5	5	4	3	3	5	5	3	33
9.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
10.	5	3	5	3	4	3	4	4	31
11.	4	5	4	4	4	3	4	4	32
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13.	3	4	3	4	4	3	3	4	28
14.	3	3	4	5	4	4	4	5	32
15.	5	5	5	3	3	5	4	3	33
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17.	4	4	5	5	5	4	5	5	37
18.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
19.	3	3	3	5	5	5	5	5	34
20.	5	4	5	3	5	4	3	4	33
21.	5	4	5	5	4	4	4	4	35
22.	5	5	4	4	4	4	5	5	36
23.	3	5	3	5	3	5	5	5	34
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
26.	3	5	5	5	5	4	4	4	35

27.	5	5	4	4	5	5	5	4	37
28.	4	4	4	4	4	5	4	5	34
29.	4	4	4	3	5	4	5	3	32
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31.	5	3	5	4	5	3	3	4	32
32.	5	5	5	5	4	5	4	5	38
33.	4	5	5	4	5	5	5	4	37
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35.	4	5	5	5	4	4	5	4	36
36.	5	3	4	5	4	3	4	5	33
37.	4	4	4	4	4	4	5	4	33
38.	4	5	4	4	4	5	4	3	33
39.	4	4	5	5	5	5	5	4	37
40.	4	4	4	4	4	5	5	5	35
41.	5	5	5	4	5	4	4	5	37
42.	5	5	4	5	5	3	4	3	34
43.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44.	4	5	5	4	4	5	4	5	36
45.	4	5	4	5	4	4	4	4	34
46.	3	5	5	4	4	5	5	5	36
47.	3	3	3	4	3	4	3	4	27
48.	5	5	4	4	5	4	5	5	37
49.	4	4	4	5	4	4	5	5	35
50.	3	5	5	4	4	5	3	5	34
51.	4	4	3	4	5	5	5	5	35
52.	5	5	4	5	5	4	4	3	35
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54.	5	5	4	4	5	5	5	5	38
55.	5	5	5	5	4	5	4	4	37
56.	4	4	5	4	4	4	4	5	34
57.	5	4	4	4	4	4	4	4	33

58.	3	3	3	3	3	4	5	5	29
59.	5	5	4	4	4	4	3	4	33
60.	3	3	4	5	5	5	5	5	35
61.	5	5	5	5	3	4	4	4	35
62.	5	5	5	5	4	4	4	5	37
63.	4	4	4	4	4	3	4	3	30
64.	4	4	4	3	4	4	3	4	30
65.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67.	4	4	4	3	4	4	5	5	33
68.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
69.	4	4	4	4	4	3	4	3	30
70.	4	3	3	3	3	4	3	4	27
71.	4	5	5	3	4	5	5	4	35
72.	3	4	4	4	3	4	4	4	30
73.	4	4	4	4	4	3	4	3	30
74.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
75.	5	4	4	4	4	4	4	3	32
76.	5	5	4	5	4	4	4	4	35
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78.	5	5	4	4	4	4	4	5	35
79.	5	4	5	5	5	4	5	5	38
80.	3	3	4	3	4	4	4	5	30
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82.	5	4	4	5	5	5	5	4	37
83.	4	4	3	3	3	3	4	3	27
84.	4	4	4	4	4	4	5	4	33
85.	4	3	4	3	4	4	4	4	30
86.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87.	4	4	4	4	4	5	4	5	34
88.	5	5	5	5	5	4	5	4	38

89.	3	4	3	4	3	3	4	3	27
90.	5	4	5	3	5	4	3	4	33
91.	5	4	5	5	4	4	4	4	35
92.	5	5	4	4	4	4	5	5	36
93.	3	5	3	5	3	5	5	5	34
94.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
96.	3	5	5	5	5	4	4	4	35
97.	5	4	4	5	5	5	5	4	37

4. Tabulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	KEPUASAN NASABAH (Y)							Total
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	
1.	5	5	5	4	5	5	5	34
2.	4	3	4	5	5	5	5	31
3.	5	5	5	4	5	4	5	33
4.	5	5	5	5	5	5	5	35
5.	4	5	4	5	5	5	4	32
6.	5	4	4	4	4	5	5	31
7.	5	4	5	4	5	5	5	33
8.	5	5	4	4	5	4	4	31
9.	5	5	5	5	5	5	5	35
10.	4	4	5	4	5	5	5	32
11.	4	4	4	4	4	5	5	30
12.	5	5	5	5	4	4	4	32
13.	4	5	5	4	4	4	5	31
14.	4	4	5	4	5	5	5	32
15.	5	4	5	4	4	5	4	31
16.	5	4	4	5	5	5	5	33
17.	4	5	4	5	4	5	5	32
18.	5	4	5	5	5	5	5	34
19.	5	5	5	5	4	4	4	32
20.	4	4	5	5	4	5	5	32
21.	5	4	4	4	5	4	5	31
22.	5	5	5	4	5	5	4	33
23.	5	5	5	3	4	3	5	30
24.	4	4	4	5	5	5	5	32
25.	5	5	5	5	4	5	4	33
26.	5	4	4	4	4	5	4	30
27.	5	5	3	4	3	3	5	28

28.	5	5	5	5	5	4	4	33
29.	5	5	5	5	5	5	5	35
30.	5	4	5	5	5	5	5	34
31.	4	5	5	5	5	5	4	33
32.	4	5	5	5	5	5	5	34
33.	5	5	5	4	4	5	5	33
34.	5	5	5	5	5	4	5	34
35.	5	4	4	5	5	5	4	32
36.	4	4	5	4	5	5	4	31
37.	5	5	4	5	4	5	5	33
38.	5	5	5	4	5	5	5	34
39.	5	5	5	4	4	4	5	32
40.	4	4	4	5	5	5	4	31
41.	5	5	4	4	5	5	5	33
42.	5	4	5	5	5	4	4	32
43.	5	5	5	4	4	4	5	32
44.	5	4	5	5	5	5	4	33
45.	5	5	4	4	4	4	4	30
46.	5	5	4	4	5	4	4	31
47.	4	5	5	5	5	5	5	34
48.	4	4	4	5	4	5	5	31
49.	4	4	4	4	4	5	5	30
50.	5	4	4	5	5	5	4	32
51.	5	3	3	4	4	4	4	27
52.	4	4	5	4	4	4	4	29
53.	5	5	5	5	4	4	5	33
54.	4	4	4	4	4	4	5	29
55.	5	5	5	5	5	5	4	34
56.	5	4	4	5	4	4	5	31
57.	4	4	5	4	4	4	4	29
58.	4	4	4	4	4	3	4	27

59.	5	5	4	5	5	5	5	34
60.	5	5	5	4	4	5	4	32
61.	5	5	5	4	4	4	4	31
62.	4	4	4	5	5	4	4	30
63.	4	3	3	4	4	4	4	26
64.	4	4	4	3	4	4	4	27
65.	5	5	5	5	5	5	5	35
66.	5	5	5	5	5	5	5	35
67.	4	4	4	4	4	4	4	28
68.	5	5	5	4	4	5	5	33
69.	5	3	5	5	3	5	4	30
70.	5	5	5	4	4	4	5	32
71.	5	5	5	4	4	4	4	31
72.	4	4	4	5	5	5	5	32
73.	5	5	5	5	5	4	4	33
74.	5	5	5	5	5	5	5	35
75.	4	4	4	4	4	4	4	28
76.	5	5	4	4	5	5	5	33
77.	4	4	3	5	5	4	4	29
78.	4	4	4	4	4	4	4	28
79.	5	5	5	4	5	4	4	32
80.	5	5	4	4	5	5	5	33
81.	4	4	5	5	4	4	4	30
82.	5	5	4	5	4	5	5	33
83.	3	3	4	4	4	3	4	25
84.	4	4	5	5	5	5	5	33
85.	5	5	3	4	5	4	4	30
86.	5	5	5	5	4	5	5	34
87.	5	4	4	5	4	5	5	32
88.	4	5	4	5	4	4	5	31
89.	4	4	5	4	5	4	4	30

90.	5	5	5	4	5	5	5	34
91.	4	3	4	5	5	5	5	31
92.	5	5	5	4	5	4	5	33
93.	5	5	5	5	5	5	5	35
94.	4	5	4	5	5	5	4	32
95.	5	4	4	4	4	5	5	31
96.	5	4	5	4	5	5	5	33
97.	5	5	4	4	5	4	4	31

Lampiran 4**KARAKTERISTIK RESPONDEN****Jenis_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	23	23.7	23.7	23.7
Valid Perempuan	74	76.3	76.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 Tahun	18	18.6	18.6	18.6
Valid 20-30 Tahun	35	36.1	36.1	54.6
Valid 31-40 Tahun	33	34.0	34.0	88.7
Valid >40 Tahun	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	23	23.7	23.7	23.7
Valid Wiraswasta	43	44.3	44.3	68.0
Valid PNS/TNI/POLRI	18	18.6	18.6	86.6
Valid BUMN	7	7.2	7.2	93.8
Valid Lainnya	6	6.2	6.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Lama_Menjadi_Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	25	25.8	25.8	25.8
	28	28.9	28.9	54.6
Valid	33	34.0	34.0	88.7
	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Lampiran 5

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Uji Validitas

1. Atribut Produk (X1)

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.166	-.015	.781**	.473**	.516**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.104	.883	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1_2	Pearson Correlation	.166	1	.444**	.289**	.178	.155	.555**
	Sig. (2-tailed)	.104		.000	.004	.081	.130	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1_3	Pearson Correlation	-.015	.444**	1	.173	.004	-.034	.422**
	Sig. (2-tailed)	.883	.000		.090	.969	.738	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1_4	Pearson Correlation	.781**	.289**	.173	1	.546**	.497**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.090		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1_5	Pearson Correlation	.473**	.178	.004	.546**	1	.964**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.081	.969	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1_6	Pearson Correlation	.516**	.155	-.034	.497**	.964**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.130	.738	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1	Pearson Correlation	.723**	.555**	.422**	.816**	.765**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

2. Biaya Administrasi (X2)

Correlations

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2
Pearson Correlation	1	.337**	.127	.121	.561**
X2_1 Sig. (2-tailed)		.001	.216	.238	.000
N	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	.337**	1	.438**	.324**	.777**
X2_2 Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000
N	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	.127	.438**	1	.421**	.734**
X2_3 Sig. (2-tailed)	.216	.000		.000	.000
N	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	.121	.324**	.421**	1	.667**
X2_4 Sig. (2-tailed)	.238	.001	.000		.000
N	97	97	97	97	97
Pearson Correlation	.561**	.777**	.734**	.667**	1
X2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	97	97	97	97	97

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

Y_3	Pearson Correlation	.235*	.348**	1	.088	.153	.189	.132	.583**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000		.391	.134	.064	.196	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y_4	Pearson Correlation	-.011	.021	.088	1	.261*	.395*	.096	.481**
	Sig. (2-tailed)	.912	.841	.391		.010	.000	.350	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y_5	Pearson Correlation	.073	.151	.153	.261**	1	.354*	.080	.537**
	Sig. (2-tailed)	.476	.141	.134	.010		.000	.434	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y_6	Pearson Correlation	.117	.010	.189	.395**	.354*	1	.344**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.253	.923	.064	.000	.000		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y_7	Pearson Correlation	.141	.168	.132	.096	.080	.344*	1	.488**
	Sig. (2-tailed)	.169	.101	.196	.350	.434	.001		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y	Pearson Correlation	.514*	.581**	.583*	.481**	.537*	.624*	.488**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

Uji Reliabilitas

1. Atribut Produk (X1)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	97	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	6

2. Biaya Administrasi (X2)

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	97	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

3. Pelayanan *Mobile Banking* (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Valid		97	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
Total		97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	8

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Valid		97	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
Total		97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	7

Lampiran 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.27101201
	Absolute	.067
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.659
Asymp. Sig. (2-tailed)		.778

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.423	.417		5.809	.000		
X1	.203	.062	.306	3.260	.002	.940	1.063
X2	.146	.065	.212	2.230	.028	.917	1.090
X3	.149	.072	.193	2.082	.040	.970	1.031

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.217			3.864	.000		
1 X1	-.028	.032	-.087	-.853	.396	.940	1.063
X2	-.056	.034	-.172	-1.658	.101	.917	1.090
X3	-.060	.037	-.163	-1.617	.109	.970	1.031

a. Dependent Variable: Abs_Residual

4. Uji Linearitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.010 ^a	.000	-.032	.27533595

a. Predictors: (Constant), X3_Kuadrat, X1_Kuadrat, X2_Kuadrat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	3	.000	.003	1.000 ^b
	Residual	7.050	93	.076		
	Total	7.051	96			

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

b. Predictors: (Constant), X3_Kuadrat, X1_Kuadrat, X2_Kuadrat

Lampiran 7

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA & UJI HIPOTESIS

1. Analisis Regresi Berganda dan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,423	0,417		5,809	0,000
1	X1_Atribut Produk	0,203	0,062	0,306	3,260	0,002
	X2_Biaya Administrasi	0,146	0,065	0,212	2,230	0,028
	X3_Pelayanan Mobile Banking	0,149	0,072	0,193	2,082	0,040
a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah						

2. Uji F

ANOVA						
Model	Sum of Squares	Df		Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,096	3	0,699	9,216	0,000 ^b
	Residual	7,051	93	0,076		
	Total	9,147	96			
a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), X3_Pelayanan Mobile Banking, X1_Atribut Produk, X2_Biaya Administrasi						

3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,479 ^a	0,229	0,204	0,27535
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Mobile Banking, Atribut Produk, Biaya Administrasi				

Lampiran 8

DAFTAR KONSULTASI BIMBINGAN



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Marza Rostariza
 NIM : 1710603029
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Juwita Anggraini, M.H.I
 Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan
 Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel
 Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Muhammadiyah Palembang




No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	25 November 2021	1. Fenomena umum terkait 3 Variabel 2. Dimensi Atribut produk	
2.	3 Desember 2021	1. Pembahasan secara umum mengenai fenomena	
3.	15 Desember 2021	1. membuat fenomena berdasarkan teori dan fakta kenyataan 2. fenomena mobile banking berkaitan dengan covid-19	
4.	14 Januari 2022	ACC BAB 1	
5.	20 Januari 2022	1. perspektif sistem ekonomi dan variabel penelitian harus berkaitan 2. sumber yang mengaitkan harus jelas	
6.	27 Januari 2022	ACC BAB 2	
7.	7 Februari 2022	1. Sumber data populasi 2. Teknik sampel → khusus / purposive	
8.	11 Februari 2022	Perbaikan data populasi sampel	



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Marza Rostariza
 NIM : 1710603029
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Juwita Anggraini, M.H.I
 Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan
 Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel
 Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Muhammadiyah Palembang

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
9.	22 Februari 2022	ACC BAB 3	
10.	2 Maret 2022	ACC Kuisisioner penelitian	
11.	1 April 2022	ACC BAB 4 & 5 ACC BAB Keseluruhan - Siap diujikan -	



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

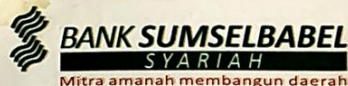
DAFTAR KONSULTASI

Nama : Marza Rostariza
 NIM : 1710603029
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak., CA
 Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan
 Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel
 Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Muhammadiyah Palembang

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Catatan Pembimbing	Paraf
1.	25 Agustus 2021	Bimbingan Bab 1	Meringkas latar belakang sehingga menjadi lebih simpel	
2.	8 September 2021	Bimbingan Bab 2	Diperbaiki lagi Bab 2 nya	
3.	5 Oktober 2021	Bimbingan Bab 3	Acc Bab 1-3	
4.	28 Desember 2021	Bimbingan Kuisisioner	Acc Kuisisioner, Silahkan lanjut penelitian	
5.	16 Maret 2022	Bimbingan Bab 4 & Bab 5	Memperbaiki hasil penelitian apakah berpengaruh positif atau negatif	
6.	23/03 2022	Bimbingan Bab 4 & 5	Acc Bab 4 & Bab 5	
7.			Silahkan pembimbing dan Sup Uza.	
8.				

Lampiran 9

SURAT IZIN PENELITIAN BANK



Palembang, 3 Mei 2021

Nomor : /SMP/4/B/2021
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth
Dekan
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Palembang

Surat No. B-480/Un.09/V1.1/PP.009/04/2021 tgl 05 April 2021

U/p. Pemimpin

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Bapak dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari.

Menindaklanjuti surat diatas, dengan ini kami memberikan izin kepada saudara :

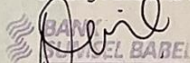
Nama : Marza Rostariza
NIM : 1710603029
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dapat mengadakan penelitian, wawancara dan pengambilan data (kuisisioner) pada kantor Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang selama tidak menyangkut rahasia Bank dan rahasia perusahaan.

Demikianlah disampaikan, harap maklum.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang


Shefriyanti
Pgs. Pemimpin

Lampiran 10

PEMBAGIAN DAN PENGISIAN KUESIONER

