

**PENGARUH PERILAKU NASABAH DAN KEMUDAHAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS PIM
PALEMBANG**



Oleh:

Darma Hermawan

NIM: 1830603170

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

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

2022



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

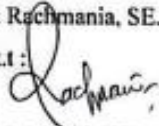
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Darma Hermawan
NIM / Program Studi : 1830603170 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama : Abdullah Sahroni, S.Fil.L., M.S.I t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua : Aryanti, SE.M.M t.t: 
Tanggal	Penguji Utama : Syamsiar Zahrani, M.A t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua : Sri Delasmi Jayanti, SE, M.ACC., AK, CA t.t: 
Tanggal	Ketua : Rachmania, SE., Msi t.t: 
Tanggal	Sekretaris : M. Iqbal, SH., ME t.t: 



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Kas PIM Palembang

Ditulis Oleh : Darma Hermawan

NIM : 1830603170

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 20 September 2022

Dekan,


Dr. Her Janaidi, M.A
NIP. 196901241998031406

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darma Hermawan

NIM : 1830603170

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Keputusan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang

Dengan ini menyatakan bawa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, Agustus 2022

Yang menyatakan



Darma Hermawan

1830603170



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Pengaruh Perilaku Nasabah Dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang

Yang ditulis oleh :

Nama : Darma Hermawan
NIM : 1830603170
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikun wr.wb

Pembimbing Utama

Palembang, Juni 2022

Pembimbing Kedua

Abdullah Sahroni, S.FilL, M.S.I
NIK. 201701012810198311

Aryanti, SE, M.M
NIDN. 2018077803



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Darma Hermawan
NIM / Program Studi : 1830603170 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, September 2021

Penguji Utama

Penguji Kedua

Syamsiar Zahrani, M.A
NIP. 197011142014111001

Sri Delasmi Jayanti, SE, M.ACC., AK, CA
NIDN. 2023088302

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd : 11)

“Hidupla seperti pion pada catur , walaupun dianggap rendah akan tetapi tidak pernah mundur kebelakang”

(Darma Hermawan)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT Tuhan semesta alam yang maha agung dengan segala kasih Sayang dan Rahmat-Nya. Semoga keberhasilan penyelesaian skripsi ini menjadi awal dalam meraih cita-cita.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang tiada henti memberikan doa, semangat dan kasih sayang serta bimbingan kepadaku.
3. Kakak dan Adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan.
4. Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan.
6. Almamater tercinta, UIN Raden Fatah Palembang.

ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah hal yang perlu mendapat perhatian untuk keberlangsungan perbankan syariah. Kepuasan Nasabah merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Terutama bagi Perusahaan perbankan syariah harus sangat memperhatikan kepuasan nasabah, Karena jika nasabah merasa puas ketika bertransaksi maka akan terbentuk loyalitas nasabah. M-Banking ialah fasilitas penunjang yang disediakan bank bagi nasabah yang dapat mempermudah setiap transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu banyak faktor dapat memberikan pengaruh pada kepuasan nasabahnya antara lain Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking.

Metode dalam penelitian kali ini yakni metode penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner ditujukan untuk nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang. Sampelnya sejumlah 111 responden memakai metode *Purposive Random Sampling*, lalu data yang didapatkan dilakukan pengolahan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0. Analisis yang dipergunakan mencakup pengujian instrumen, asumsi klasik, regresi linier berganda, maupun uji hipotesis.

Hasilnya membuktikan secara parsial, Perilaku Nasabah memberikan pengaruh yang positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah, Kemudahan Mobile Banking memberi pengaruh positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah. Secara bersamaan, Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking terdapat pengaruhnya secara positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang. Perolehan yang didapat harapannya bisa memberi manfaat untuk Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang guna mengoptimalkan dan lebih memperhatikan kepuasan nasabah dengan Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking

Kata kunci : Perilaku Nasabah, Kemudahan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a very important thing to consider for the sustainability of Islamic banking. Customer satisfaction is the main factor in determining the success of the company. Especially for Islamic banking companies must be very concerned about customer satisfaction, because if customers are satisfied when transacting, customer loyalty will be formed. M-Banking is a supporting facility provided by banks to customers that can facilitate every transaction carried out. Therefore, there are many factors that can affect customer satisfaction, including Customer Behavior and Ease of Mobile Banking.

The method in this research is a quantitative method through distributing questionnaires aimed at customers of Bank Sumsel Babel Syariah, PIM Palembang Cash Office. The sample is 111 respondents using the Purposive Random Sampling method, then the data obtained is processed with the SPSS version 23.0 application. The analysis used includes instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing, and hypothesis testing.

The results partially prove, Customer Behavior has a positive and also significant influence on Customer Satisfaction, Ease of Mobile Banking has a positive and significant impact on Customer Satisfaction. Simultaneously, Customer Behavior and Ease of Mobile Banking have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Sumsel Babel Syariah PIM Palembang Cash Office. The results of the research are expected to be of benefit to Bank Sumsel Babel Syariah PIM Palembang Cash Office in order to optimize and pay more attention to customer satisfaction with Customer Behavior and Ease of Mobile Banking

Keywords: Customer Behavior, Ease of Mobile Banking, Customer Satisfaction.

PEDOMAN TRANSLITERASI DARI HURUF ARAB KE LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987. Di bawah ini daftar huruf-huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik

غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fatḥah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Ḍammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	Fatḥah dan ya	Ai	A dan I

ا و	Fathah dan wau	Iu	A dan U
-----	----------------	----	---------

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا -	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي -	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و -	Ḍammah dan wau	ū	u dan garis di atas

4. Ta Marbū'ah

Transliterasi untuk *ta marbū'ah* ada dua, yaitu: *ta marbū'ah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbū'ah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbū'ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (-), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar.

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur‘ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-Qur‘ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-‘Ibārāt Fī ‘Umūm al-Lafz lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. *Lafz al-Jalālah* (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *ta marbūah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

ه م ي رحمة للا : *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fīh al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naşr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala anugerah dan rahmat yang diberikan-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Tidak lupa shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan contoh tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. Skripsi ini berjudul: **Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang**

Diajukan untuk sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi tugas akhir kelulusan Strata 1 Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya, kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta dan Saudaraku yang tiada henti memberikan doa dan kasih sayang yang tulus.

2. Prof. DR. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Abdullah Sahroni, S.Fil.I.,M.S.I dan Ibu Aryanti, SE, M.M, selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan terhadap penulis.
6. Ibu Isnayati Nur, M.E. Sy selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, dukungan, motivasi dan nasihat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
7. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Kepada Pihak Karyawan dan Keluarga Besar Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas PIM Palembang yang sudah bersedia menjadi responden.
9. Keluarga Besar SPS 4 Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kebersamaannya selama 4 Tahun masa perkuliahan.
10. Keluarga Besar KKN Reguler UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 75 Kelompok 145 Desa Betung II.
11. Almamater tercinta, Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	v
LEMBAR MOHON IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Grand Theory	11
1. <i>Theory Planned Of behavior</i>	11
2. Kepuasan Nasabah	12
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
b. Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13
c. Indikator Kepuasan Nasabah	13
d. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam	14
3. Perilaku Nasabah	17
a. Pengertian Perilaku Nasabah	17
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah	17
c. Indikator Perilaku Nasabah	20
d. Perilaku Nasabah Menurut Perspektif Islam	21

4. Kemudahan Mobile Banking	22
a. Pengertian Kemudahan Mobile Banking	22
b. Faktor-faktor kemudahan Mobile banking	23
c. Indikator Kemudahan Mobile Banking.....	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Pengembangan Hipotesis	33
1. Pengaruh Perilaku Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.....	34
2. Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	35
3. Pengaruh Perilaku Nasabah dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Waktu Penelitian	37
D. Objek Penelitian.....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
F. Sumber dan Jenis Data.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
1. Variabel Penelitian.....	41
2. Variabel Operasional.....	41
I. Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	43
J. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Asumsi Klasik.....	44

2. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3. Uji Hipotesis	47
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel Syariah	51
1. Sejarah Bank Sumsel babel Syariah	51
2. Visi dan Misi	52
3. Produk dan Layanan Bank Sumsel Babel Syariah	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Tingkat Pengembalian Responden	54
2. Karakteristik Responden	55
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	60
D. Uji Asumsi Klasik	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Linieritas	64
3. Uji Multikolinieritas	65
4. Uji Heterokedastisitas	66
E. Uji Hipotesis	69
1. Uji Regresi Linier Berganda	69
2. Uji F	69
3. Uji T	70
4. Uji Koefisien Determinasi	71
F. Pembahasan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Nasabah	2
Tabel 1.2 Research Gap Perilaku Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	4
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Tingkatan Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner.....	55
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X1	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas X2	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Y.....	60
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas X1	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Y	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	63

Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas.....	64
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji F Hitung.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji T Hitung	70
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	33
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas Metode Scatterplot.....	67