

**Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna
Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank
Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**



**Disusun oleh
Wanda Aprilia 20213003**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Kantor Cabang Yogyakarta yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Juni 2024



Wanda Aprilia

20213003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Kantor Cabang Yogyakarta disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing



Dra. Indah Susantun, M.Si.
ACC Ujian TA, 20 Juni 2024

NIK 883110104

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Phill. Ninik Sri Rahayu

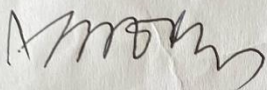
NIK 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Kantor Cabang Yogyakarta telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 9 Juli 2024

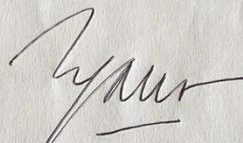
Tim penguji

Penguji I,



Dra. Indah Susantun, M.Si.
NIK 883110104

Penguji II,



Nur Ehyawati Esty Rahayu, SE., M.M
NIK 162131301



Mengesahkan
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu
NIK 052130103

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah Subhanu wata'alla yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**”. Tugas Akhir ini di susun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dalam penulisan tugas akhir tentu banyak pihak-pihak yang membantu penulisan laporan ini, sehingga saya banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Phill. Ninik Sri Rahayu sebagai ketua program studi Analisis Keuangan Serjana terapan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Dra. Indah Susantun, M.Si Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Moch. Galih Setiawan S.E dan Sandy Juan Rizky S.Kom selaku Pembimbing Instansi selama pelaksanaan magang.
4. Seluruh pihak terkait di Bank Muamalat Yogyakarta yang telah memberi kesempatan magang dan pengetahuan yang dapat membantu penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Serjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu.
6. Bapak M. Syakhu Rahman dan Ibu Marheti selaku orang tua terbaik yang senantiasa mendoakan dan memberikan banyak dukungan baik berupa materi dan moral selama menjalani hidup dan Radhika Ivena Ramadhani selaku saudara kandung saya yang senantiasa menyemangati.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu dan selalu memberikan semangat untuk penulisan tugas akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik materi maupun Teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam Seomga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20 Juni 2024



Wanda Aprilia

ABSTRAK

Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas nasabah dengan layanan pembiayaan multiguna yang disediakan oleh aplikasi Muamalat DIN di Kantor Cabang Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada nasabah Multiguna Bank Muamalat yang menggunakan aplikasi tersebut. Untuk menemukan komponen yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu dengan analisis deskriptif dan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan, ketersediaan informasi, kemudahan, keamanan menentukan tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan temuan ini, Bank Muamalat meningkatkan fitur aplikasi dan kualitas layanan untuk lebih memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah dan kesetiaan nasabah terhadap layanan pembiayaan multiguna diharapkan meningkat.

kata kunci: kepuasan nasabah, layanan pembiayaan multiguna, aplikasi Muamalat DIN

Customer Satisfaction with Multipurpose Financing Services in the Use of Muamalat DIN Application at Bank Muamalat Yogyakarta Branch Office.

The purpose of this study is to determine how satisfied customers are with multipurpose financing services provided by the Muamalat DIN application at the Yogyakarta Branch Office. This research was conducted through the distribution of questionnaires to Bank Muamalat Multipurpose customers who use the application. To find the components that affect customer satisfaction, namely descriptive analysis and linear regression. The results showed that speed, information availability, convenience, security determine the level of customer satisfaction. Based on these findings, Bank Muamalat improves application features and service quality to better meet customer needs. Thus, customer satisfaction and customer loyalty to multipurpose financing services are expected to increase.

Keywords: *customer satisfaction, multipurpose financing services, Muamalat DIN application*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II.....	3
2.1 Telaah Pustaka.....	3
2.2 Landasan Teori	5
2.2.2 Jenis-Jenis Bank	5
2.2.3 Produk Bank Syariah.....	6
2.3.1 Pengertian Mobile Banking	8
2.3.2 Keamanan	9
2.3.3 Perilaku konsumen	9
2.4 Kepuasan.....	12

2.4.1 Pengertian Kepuasan	12
2.4.2 Jenis kepuasan nasabah.....	12
2.5 Pembiayaan.....	13
2.5.1 Definisi Pembiayaan.....	13
2.5.2 Fungsi Pembiayaan.....	13
2.5.3 Pembiayaan iB Muamalat Multiguna	14
BAB III	18
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.2. Desain penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4.1 Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel	18
3.4.2 Instrumen Penelitian	20
3.5 Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV	25
4.1 Karakteristik Responden.....	25
4.2 Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	28
4.3 Analisis Data	29
4.4 Uji Statistik	32
4.5 Pembahasan	33
BAB V.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	38

5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 4.2 Usia Responden	26
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	27
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	27
Tabel 4.5 Penggunaan Muamalat DIN Responden	28
Tabel 4.6 Domisili Responden.....	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variable Penelitian.....	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Item – Item Variabel Penelitian	30
Tabel 4.9 Uji Deskriptif.....	30
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	31
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Pervariabel	32
Tabel 4.12 Uji Linearitas.....	32
Tabel 4.13 Uji Pearson Korelasi	33
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Muamalat DIN.....	10
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	46
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
Lampiran 4. Analisis	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam teknologi, informasi, dan komunikasi telah menyebabkan banyak perubahan dalam industri keuangan dan perbankan(Dz, 2018). Bank perlu mengembangkan produk dan layanan mereka untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari. Salah satu inovasi ini adalah Digital Banking, sebuah layanan perbankan elektronik yang memanfaatkan data nasabah untuk menyediakan transaksi keuangan yang nyaman, cepat, mudah, dan aman sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta memastikan bahwa nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Kemajuan pesat dalam teknologi ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan karena kemudahan dan kecepatan layanan digital banking. Strategi ini dapat memainkan peran penting dalam pengembangan perusahaan.

Salah satu contoh aplikasi teknologi yang digunakan dalam jasa keuangan adalah aplikasi Muamalat DIN yang diperkenalkan oleh Bank Muamalat. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran, transfer, dan lain-lain, melalui aplikasi ini secara instan dan online. Dengan demikian, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan menghemat waktu dan biaya.

Namun, aplikasi Muamalat DIN telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan, nasabah masih mengalami beberapa kesulitan saat menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu masalah yang paling sering dihadapi adalah kepuasan nasabah terhadap layanan pembiayaan multiguna yang diperoleh melalui aplikasi Muamalat DIN. Kepuasan nasabah sangat penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap bank.

Survei ini menemukan bahwa sebagian besar nasabah merasa tidak puas dengan layanan pembiayaan multiguna melalui aplikasi Muamalat DIN. Sebagian nasabah mengeluhkan bahwa aplikasi tersebut masih memiliki beberapa kelemahan, seperti tidak adanya informasi yang jelas tentang biaya transaksi, Informasi tentang pengajuan pembiayaan Multiguna dan lain-lain. Dengan demikian, mengetahui tingkat kepuasan nasabah dapat menjadi indikator keberhasilan layanan. Aspek layanan yang kinerjanya kurang memuaskan

dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan diharapkan nasabah akan merasakan manfaatnya karena layanan akan menjadi lebih mudah bagi mereka.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta”** .

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan fitur Pembiayaan di Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat di Yogyakarta?
2. Apakah Ketersediaan Informasi berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan fitur Pembiayaan di Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat di Yogyakarta?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan fitur Pembiayaan di Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat di Yogyakarta?
4. Apakah Kecepatan layanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan fitur Pembiayaan di Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat di Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Menganalisis Pengaruh Kemudahan menggunakan fitur Pembiayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh Ketersediaan Informasi menggunakan fitur pembiayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta.
3. Mengevaluasi pengaruh Keamanan menggunakan fitur pembiayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh Kecepatan layanan menggunakan fitur pembiayaan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Telaah Pustaka

Dalam studi literatur ini, peneliti menggunakan penelitian sebelumnya sebagai sumber referensi untuk mendukung teori penelitian saat ini, dikemukakan untuk menunjuka perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih & Janah, 2018) bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah saat menggunakan layanan Internet Banking dari Bank Muamalat. Populasi yang menjadi fokus Penelitian ini melibatkan nasabah Bank Muamalat di Cirebon yang menggunakan internet banking dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang disebut purposive sampling. dari. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa Faktor Efisien dan kemudahan secara parsial memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *internet Banking*. Namun, Dalam konteks ini, faktor kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Melfi Adela 2020) dengan judul Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Raja Basa) bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak layanan Mobile Banking, yang mencakup kecepatan, keamanan sistem, kreadibilitas perusahaan dan kemudahan pengguna yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Raja Basa. Metode penelitian kuantif ini menggunakan pendekatan lapangan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 95 responden dan melalui metode dokumentasi. Data di analisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Koefisien Determinasi (R²) adalah beberapa hal yang diperhatikan dalam analisis ini. Sebelum melakukan analisis regresi data harus memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan nilai signifikansi di atas 0,05 variabel kemudahan penggunaan layanan dan keamanan sistem *mobile banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 variabel kecepatan dan kredibilitas perusahaan layanan perbankan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan,

ditemukan bahwa semua variabel memiliki pengaruh bersama-sama terhadap kepuasan nasabah, ditunjukkan oleh nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel.

Dampak layanan Mobile Banking memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 49,8%. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 5,200 + -0,048 X_1 + 0,019 X_2 + 0,430 X_3 + 0,282 X_4 + e$. Dengan demikian, variabel layanan Mobile Banking secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah, dan semakin tinggi kualitas layanan Mobile Banking, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Raja Basa.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo” yang dilakukan oleh (Yeni Anda Dwinurpitasari 2019) menggunakan pendekatan kuantitatif dan termasuk dalam jenis penelitian asosiatif kausal. Meskipun populasi belum diketahui, subjek penelitian ini adalah nasabah pengguna mobile banking BRI Syariah KCP Ponorogo. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling aksidental dengan sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan mobile banking, dengan nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). (2) Kualitas produk mobile banking memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi uji t sebesar $0,004 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). (3) Secara simultan, kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$).

Penelitian "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh" dilakukan oleh Riazul Khairati pada tahun 2022. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking Action di kota Banda Aceh. Kuesioner yang memiliki pernyataan berskala Likert dan diolah menggunakan SPSS versi 22 ini digunakan dalam pendekatan analisis data kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil temuan, nasabah Mobile Banking Action di kota Banda Aceh memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sejumlah besar responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap hal-hal berikut: kemudahan penggunaan (4,47 atau 89,45%), keamanan (nilai

rata-rata 4,48 atau 90,6%), kualitas layanan (4,98 atau 87,27%), dan kualitas produk (3,85 atau 87,77%).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu berfokus kepada *Internet Banking* (Wahyuningsih) dan Mobile banking secara umum (melfi), (Yeni) dan (Riazul) sedangkan penelitian ini berfokus pada mobile banking untuk layanan pembiayaan di Aplikasi Muamalat DIN.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang ada, belum ada penelitian yang membahas fitur layanan pembiayaan di Muamalat DIN terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Hal ini penulis ingin mengkaji bagaimana kualitas layanan pembiayaan di aplikasi Muamalat pada tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perbankan

Definisi bank dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Bank adalah jenis usaha yang menerima uang langsung dari nasabah dalam bentuk simpanan, yang dapat berupa tabungan, giro, dan deposito. Selain itu, kolektif menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat. Biasanya, mereka menyediakan layanan yang serupa dengan bank yang memudahkan transaksi keuangan.

2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Ada beberapa kategori bank di Indonesia, seperti yang dinyatakan oleh (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, 1998)

1. Fungsinya

a. Bank Umum

Bank umum adalah lembaga keuangan yang menawarkan layanan dan menangani pembayaran dengan berpegang pada hukum Islam.

b. Bank Perkreditan Rakyat (Bank Perkreditan Rakyat)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menjalankan bisnis secara konvensional atau berdasarkan syariat Islam dan tidak menyediakan jasa atau lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Bank dapat dibagi menjadi empat kategori:

a. Bank yang dikendalikan Pemerintah

Bank ini dimiliki sepenuhnya oleh pemerintah, bermodal dan menguntungkan.

b. Bank yang Dimiliki secara Swasta

Modal, Kepemilikan dan Keuntungan Sebagian atau seluruhnya dimiliki pihak swasta di suatu negara

c. Bank yang dimiliki secara Koprasi

Perusahaan yang memiliki bank ini didirikan sebagai koprasi

d. Bank Milik Asing

Bank ini merupakan cabang dari pemerintah asing atau pihak dari luar negeri.

e. Bank Campuran

Bank ini dimiliki oleh pihak swasta nasional dan pihak asing.

3. Dilihat dari segi status

Bank dapat dibagi menjadi dua kategori:

a. Bank Devisa: bank ini memiliki wewenang untuk melakukan transaksi di luar negeri.

b. Bank Non Devisa: Bank ini tidak memiliki otorisasi yang diperlukan untuk melakukan transaksi di luar negeri.

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Dilihat dari cara menentukan harga, ada dua kategori bank yang dapat dibedakan::

a. Berdasarkan prinsip konvensional

Bank menetapkan bunga sebagai harga untuk kedua produk pengumpulan dana dan penyaluran dana.

b. Berdasarkan prinsip syariah

Bank mengikuti hukum syariah, yang didasarkan pada hukum Islam. Keuntungan bank diatur oleh beberapa faktor, termasuk sewa murni, bagi hasil, setoran modal, jual beli, dan pengalihan kepemilikan

2.2.3 Produk Bank Syariah

Bank Syariah memiliki beberapa produk antara lain sebagai berikut(Rizani et al., 2024):

1. Produk Penyaluran Dana (Lending)

Ada tiga kategori yang membentuk produk penyaluran dana bank syariah::

a. Prinsip Jual Beli (Ba'i) Pemindahan kepemilikan produk atau barang merupakan komponen dari prinsip jual beli, dan margin keuntungan telah ditentukan sebelumnya dan diperhitungkan dalam harga barang. Ada tiga kategori yang termasuk dalam prinsip jual beli:

- 1) Murabahah adalah pertukaran barang dengan uang tunai, dimana pembeli dan penjual menyepakati harga pokok dan keuntungan yang disepakati dan barang diserahkan saat itu juga.
 - 2) Salam adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan komoditas atau barang dengan penyerahan dan pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan, yaitu barang diserahkan setelah jangka waktu tertentu dan pembayaran dilakukan di muka.
 - 3) Istishna adalah jenis akad yang mirip dengan salam, tetapi nasabah dapat membayarnya secara cicilan. Istishna dapat digunakan oleh bank-bank Islam untuk membiayai proyek-proyek manufaktur dan bangunan.
- b. Prinsip Sewa (Ijarah) Ijarah adalah kontrak yang mengalihkan hak guna atas barang atau jasa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewakan
- c. Prinsip Bagi Hasil (Syirkah):
- Di bank syariah, prinsip hasil dari produk pembiayaan terdiri dari Musyarakah dan Mudharabah.
- 1) Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha dimana kerugian dibagi sesuai dengan jumlah dana yang dikontribusikan dan keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama.
 - 2) Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara shahibul maal (pemilik dana) dan mudharib (pengelola dana). Keuntungan usaha dibagi secara proporsional di antara para mitra, dan pemilik dana menanggung semua kerugian selain yang diakibatkan oleh kelalaian pengelola dana.

2. Produk Penghimpun Dana

a. Prinsip Wadiah

Wadiah adalah titipann dari satu pihak ke pihak lain yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya. Dalam hal ini, bank menerima titipan dan nasabah melakukan penitipan. Prinsip wadiah digunakan pada produk keuangan syariah, seperti tabungan dan giro

b. Prinsip Mudharabah

Prinsip Mudharabah menetapkan bahwa nasabah bertindak sebagai penyimpan atau pemilik dana (shahibul maal), dan bank bertindak sebagai mudharib.

Tabungan dan deposito adalah produk yang disediakan oleh bank syariah yang menganut prinsip ini.

3. Produk Bisnis

a. Alih Utang Piutang

Dalam kontrak hawalah, orang yang berutang mengalihkan kewajiban kepada pihak lain yang setuju untuk membayarnya.

b. Pinjaman Rahmat (Al-Qardh)

Qardh adalah akad yang memungkinkan nasabah untuk meminjam uang dengan ketentuan bahwa nasabah harus mengembalikannya kepada pemberi pinjaman dalam jangka waktu tertentu. Nasabah dapat mengajukan pinjaman Qardh tanpa dikenakan bunga untuk mendukung usaha mikro dan kebutuhan sosial.

c. Gadai uang (Rahn)

Rahn adalah menahan sesuatu yang dapat dikembalikan. Ketika menawarkan pembiayaan, bank-bank Islam menggunakan rahn sebagai jaminan untuk pembiayaan kembali.

d. Pemberi Kuasa (Wakalah)

Prinsip wakalah memungkinkan untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, kliring, inkaso, dan lainnya atas nama pelanggan melalui bank syariah.

e. Bank Garansi

Bank garansi digunakan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank akan meminta pelanggan untuk menempatkan dana mereka untuk difasilitasi, dan bank garansi akan membayar jasanya.

2.3 Mobile Banking

2.3.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah produk inovatif yang tumbuh sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan pergeseran perilaku konsumen. Teori Adopsi Inovasi memberikan landasan untuk memahami bagaimana pengguna (nasabah) menerima dan mengadopsi mobile banking sebagai suatu inovasi (Fadlan & Dewantara, 2018). Dalam kerangka ini, faktor-faktor seperti kompleksitas, keuntungan relatif, dan kompatibilitas akan mempengaruhi kecepatan dan tingkat adopsi mobile banking oleh nasabah. Pemahaman tahapan adopsi inovasi ini dapat

membantu perbankan untuk merancang strategi pemasaran dan edukasi yang sesuai untuk meningkatkan penggunaan mobile banking.

2.3.2 Keamanan

Aspek keamanan dan privasi juga menjadi poin kritis dalam pengembangan mobile banking. Teori Keamanan Informasi dan Privasi menekankan pentingnya menerapkan langkah-langkah keamanan teknologi, seperti enkripsi dan otentikasi dua faktor, untuk melindungi data nasabah dari potensi ancaman keamanan (Masruchin et al., 2023). Kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking juga sangat tergantung pada persepsi mereka terhadap keamanan dan privasi dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik.

2.3.3 Perilaku konsumen

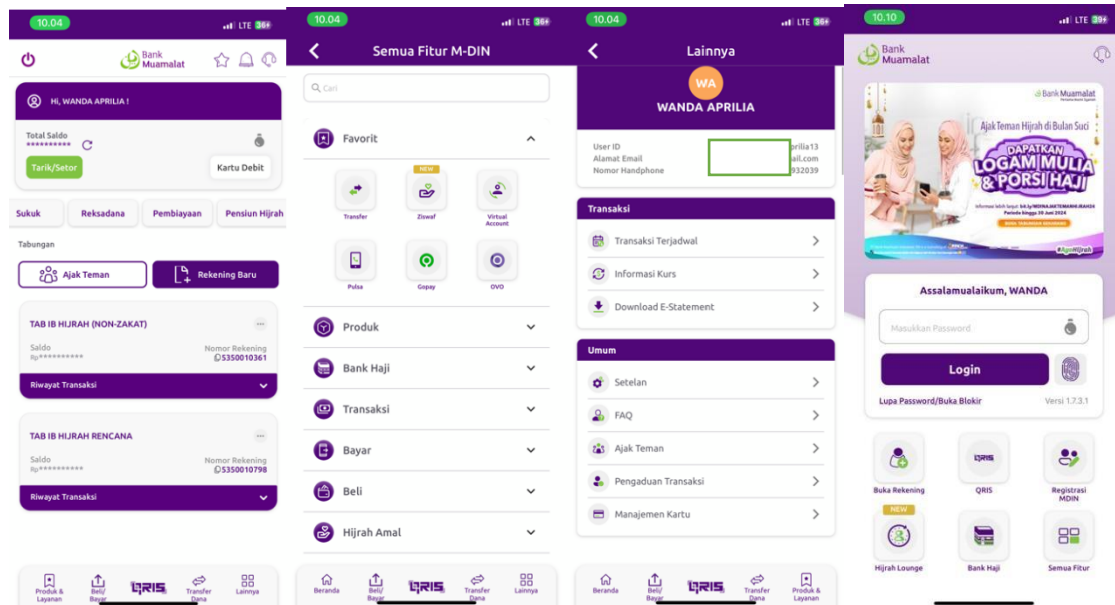
Dalam kerangka teori perilaku konsumen, mobile banking dapat dipahami sebagai hasil dari perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah ke preferensi untuk layanan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses secara fleksibel (Suryani, 2017). Konsep ini terkait erat dengan perkembangan teknologi informasi dan mobile commerce, di mana pengguna cenderung mencari kemudahan akses dan kenyamanan dalam mengelola keuangan mereka. Dengan demikian, pemahaman terhadap perilaku konsumen dapat membantu perbankan untuk menyelaraskan pengembangan layanan mobile banking dengan ekspektasi dan kebutuhan nasabah, sehingga dapat meningkatkan tingkat adopsi dan kepuasan pengguna.

2.3.4 Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, industri perbankan syariah turut mengalami transformasi digital. Bank Muamalat Indonesia meluncurkan aplikasi digital bernama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada tahun 2019. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening tabungan mereka dan melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat digunakan di mana saja melalui ponsel Android atau iOS. Aplikasi Muamalat Din merupakan respons dari Bank Muamalat terhadap perkembangan tersebut, dengan tujuan memenuhi kebutuhan nasabahnya secara lebih efisien dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Aplikasi Muamalat Din didesain untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile mereka, meminimalkan keterbatasan geografis dan waktu dalam bertransaksi. Sebagai aplikasi yang dikeluarkan oleh Bank Muamalat, Aplikasi Muamalat Din secara khusus menawarkan layanan perbankan berbasis prinsip syariah. Hal ini mencakup penawaran produk dan layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam, seperti

akad-akad perbankan syariah, dan memastikan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah tetap mematuhi prinsip-prinsip ekonomi Islam. Aplikasi Muamalat Din tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk melakukan transaksi, tetapi juga sebagai saluran untuk memperkuat interaksi antara nasabah dan bank.



Gambar 2.1 Tampilan Muamalat DIN

Gambar diatas menunjukkan bahwa melalui Muamalat DIN nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan. Adapun fitur-fitur yang tersedia di Muamalat DIN antara lain:

1. Fitur Islami

Fitur ini memastikan bahwa aplikasi Muamalat DIN memiliki fitur islami yang memungkinkan nasabah untuk melakukan sedekah seperti zakat, haji atau sedekah.

2. Promo

Pelanggan dapat selalu mendapatkan informasi terbaru, termasuk informasi tentang promosi, dengan menggunakan mobile banking.

3. Pembayaran dan Isi ulang elektronik

Aplikasi Muamalat DIN melakukan semua hal yang dibutuhkan, termasuk melakukan pembayaran dan isi ulang tagihan e-wallet. Beberapa fitur top up dan pembayaran Muamalat DIN adalah sebagai berikut:

- a. Pulsa dan Paket data

Pulsa adalah jumlah uang yang disimpan di nomor telepon atau kartu ponsel yang dapat digunakan untuk melakukan panggilan telepon atau mengirim pesan

singkat (SMS). Sedangkan, paket data adalah pengguna dapat membeli paket data yang memiliki berbagai kuota untuk digunakan untuk browsing, streaming, atau aktivitas online lainnya melalui jaringan seluler.

b. Uang Elektronik

Uang elektronik adalah bentuk uang digital yang disimpan dalam kartu atau aplikasi di perangkat elektronik seperti LinkAja, GoPay, Ovo, Dana, Shoppe Pay, TapCash BNI

c. Beli dan Bayar Tagihan

Nasabah dapat membayar tagihan berbagai layanan, seperti Pascabayar, Listrik PLN, PDAM, Telkom, Internet & Tv Kabel, Virtual Account, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenaga, Takaful Keluarga, Pensiun Hijrah (DPLK), Bayar Pendidikan, E-Commerce dengan layanan secara online melalui aplikasi.

d. Entertainment

Nasabah dapat berlangganan berbagai layanan hiburan digital seperti Voucher Google dan Spotify Premium untuk mengakses konten secara online.

e. Layanan Pemerintah

Fitur ini untuk mengakses seperti membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB), Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH), dan Samsat.

f. Transportasi

Fitur transportasi menawarkan untuk membayar tiket pesawat dan tiket kereta api. Ini memudahkan mobilitas dan pembayaran digital.

g. Hijrah Amal.

Muamalat DIN menyediakan fitur untuk transaksi seperti zakat bayar kurban yang bekerjasama dengan lembaga penyelenggara seperti Baitulmaal Muamalat, Assyifa Peduli Indonesia, Badan Amil Zakat Nasional, Dompot Dhuafa, LazisMU, Rumah Yatim, Rumah Zakat Indonesia dan Baitul Maal Hidayatullah

4. Bayar dengan Qris

Untuk membayar, hanya perlu memindai kode QR dan tidak perlu membawa uang tunai, ini merupakan inovasi baru di bidang keuangan.

5. Fitur Pembukaan rekening

Nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk pembukaan rekening, karena pembukaan rekening dapat melalui Handphone.

6. Fitur Keamanan

Keamanan transaksi di Aplikasi Muamalat DIN memberikan teknologi keamanan seperti kontrol akses diterapkan untuk memastikan bahwa informasi nasabah tetap aman selama bertransaksi melalui aplikasi ini.

2.4 Kepuasan

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan nasabah ialah merujuk pada evaluasi positif yang diberikan oleh nasabah terhadap produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau lembaga keuangan. Teori kepuasan nasabah menekankan bahwa kepuasan nasabah terbentuk melalui perbandingan antara harapan nasabah dan pengalaman nyata mereka dalam menggunakan produk atau layanan tertentu (Nurdin et al., 2020) . Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah menjadi indikator kritis yang mencerminkan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi oleh kinerja lembaga keuangan.

2.4.2 Jenis kepuasan nasabah

Didalam lingkungan perbankan, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan nasabah adalah nasabah tersebut akan menggunakan kembali produk tersebut. Dalam perbankan ada 6 jenis kepuasan nasabah yang biasanya di jelaskan (Ramadan & Efnita, 2024), antara lain :

1. Model Kepuasan Nasabah *Oliver*: Konsep ini menekankan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kinerja produk atau layanan yang diterima. Melalui model ini, Tugas Akhir ini dapat menggali persepsi nasabah terhadap layanan pembiayaan Multiguna Aplikasi Muamalat Din, mencari sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.
2. Model Kepuasan Nasabah *SERVQUAL*: Model ini fokus pada perbandingan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Dalam konteks aplikasi perbankan syariah, analisis dapat dilakukan untuk menentukan sejauh mana Aplikasi Muamalat Din memenuhi harapan nasabah, dan di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan.
3. *Technology Acceptance Model (TAM)*: Model ini menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Penerapannya dalam tugas akhir ini dapat membantu dalam memahami motivasi nasabah menggunakan Aplikasi Muamalat Din, serta faktor-faktor yang memengaruhi teknologi perbankan syariah.

4. Teori Keamanan Teknologi Informasi: Aspek keamanan sangat penting dalam aplikasi perbankan syariah. Landasan teori ini membantu memahami bagaimana implementasi keamanan teknologi informasi dalam Aplikasi Muamalat Din dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah.
5. Teori Perilaku Konsumen: Konsep perilaku konsumen membantu dalam memahami faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan nasabah. Dalam konteks aplikasi perbankan, analisis perilaku pengguna terhadap Aplikasi Muamalat Din dapat memberikan wawasan mengenai preferensi dan kebutuhan nasabah.
6. Teori *Loyalty* (Kepemilikan): Kepuasan nasabah seringkali berkorelasi dengan loyalitas. Landasan teori mengenai kepuasan dan loyalitas nasabah dapat membantu dalam memahami apakah nasabah cenderung terus menggunakan Aplikasi Muamalat Din dan mempertahankan hubungan dengan Bank Muamalat.

2.5 Pembiayaan

2.5.1 Definisi Pembiayaan

Di Indonesia, masyarakat mengenal istilah utang-piutang serta istilah kredit dalam perbankan konvensional dan pembiayaan dalam perbankan syariah. Utang sering dikaitkan dengan meminjamkan uang kepada pihak lain, dalam hal ini, seseorang dapat dianggap berutang kepada orang lain jika ia meminjamkan hartanya kepada orang lain. Sebaliknya, transaksi bank dan pembelian non-tunai lebih sering dikaitkan dengan istilah kredit dan pembiayaan. Pada kenyataannya, pemahaman masyarakat tentang pembiayaan dan utang tidak jauh berbeda.

pembiayaan sering dikaitkan dengan kegiatan bisnis. Sebelum membahas tentang mengetahui pembiayaan, sangat penting untuk memahami apa itu bisnis . Bisnis adalah aktivitas apa pun yang berusaha menambah nilai melalui penjualan, pemrosesan barang, atau penawaran jasa (produksi). Dengan kata lain, bisnis adalah usaha untuk memaksimalkan nilai keuntungan dengan mengembangkan aktivitas ekonomi di bidang perdagangan, industri, dan jasa. Pembiayaan merupakan bentuk pendanaan yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun Lembaga. (2015, Rahmat).

2.5.2 Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan yang diselenggarakan oleh Bank Syariah pada umumnya memiliki beberapa fungsi (Binti Nur Asiyah, 2018):

1. Meningkatkan daya guna uang:

Tabungan dan rekening giro, serta deposito, adalah cara-cara penabung menyimpan uang mereka di bank. Bank menggunakan uang tersebut untuk meningkatkan produktifitas. Pembiayaan bank digunakan oleh para pengusaha untuk mengembangkan dan memperluas usaha mereka, baik melalui peningkatan produksi, perdagangan, renovasi, atau peluncuran usaha baru. Hasilnya, uang yang disimpan di bank digunakan untuk usaha-usaha yang membantu masyarakat dan pengusaha.

2. Meningkatkan daya guna barang:

- a) Produsen dapat mengubah bahan mentah menjadi komoditas jadi dengan menggunakan pembiayaan bank, sehingga barang tersebut lebih bermanfaat.
- b) Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari tempat yang kurang menguntungkan ke tempat yang lebih bermanfaat.

3. Mendorong perputaran uang:

Memberikan pengusaha akses ke pembiayaan akan meningkatkan uang giral, yang meliputi wesel, cek, dan bilyet giro. Peredaran uang akan meningkat baik secara kuantitatif maupun kualitatif dengan adanya pembiayaan.

4. Mendorong kegairahan berusaha:

Pembiayaan bank digunakan oleh para pengusaha untuk mengembangkan usaha dan produksinya.

5. Mendorong stabilitas ekonomi:

Pembiayaan sangat penting dalam penerapan strategi stabilisasi ekonomi yang bertujuan untuk mengurangi inflasi dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Strategi ini mencakup peningkatan ekspor, perbaikan infrastruktur, dan penyediaan kebutuhan dasar masyarakat.

2.5.3 Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Irvan A. Noeman (bapak desain grafis Indonesia) mengatakan bahwa singkatan Islamic Banking (iB), dan huruf kecil "i" menunjukkan bahwa Islam harus tampak sederhana. Pada tanggal 2 Juli 2007, sektor perbankan syariah di Indonesia mengadopsi singkatan iB, yang merupakan singkatan dari Islamic Banking dan dilafalkan ai-Bi. Ide di balik identitas bersama ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengidentifikasi layanan perbankan syariah di seluruh Indonesia, seperti halnya mereka dapat mengidentifikasi istilah-istilah seperti iPhone, iPod, atau iBank. Layanan perbankan syariah kini lebih banyak tersedia bagi masyarakat berkat lambang iB (ai-Bi), yang diterima oleh bank-bank konvensional dan bank-bank syariah terkemuka. Sektor perbankan syariah di Indonesia diidentifikasi dengan lambang iB (ai-Bi), yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip sistem perbankan syariah yang

kontemporer, terbuka, adil, seimbang, dan bermoral, serta menekankan pada nilai-nilai persatuan dan kemitraan.

Dengan semakin banyaknya bank yang menawarkan produk dan layanan perbankan syariah, kehadiran logo iB (ai-Bi) akan membantu masyarakat untuk lebih mudah mengenali dan menemukan manfaat layanan perbankan syariah bagi kebutuhan transaksi keuangan mereka seiring dengan semakin banyaknya institusi yang menawarkan produk dan layanan perbankan syariah. Logo iB (ai-Bi) merepresentasikan kesatuan seluruh bank syariah yang beroperasi di Indonesia dalam memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Bank-bank tersebut meliputi 1.492 kantor cabang bank konvensional yang menawarkan layanan syariah (Office Channeling) dan siap melayani masyarakat di seluruh Indonesia, serta 5 bank umum syariah (BUS), 26 unit usaha syariah (UUS), dan 132 bank perkreditan rakyat syariah (BPRS). Bank Muamalat menyediakan produk kredit tanpa agunan (KTA) iB Multiguna kepada nasabahnya. Dengan menggunakan produk ini, nasabah dapat memenuhi kebutuhannya akan produk dan jasa yang bersifat konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan motor, biaya pernikahan, biaya pendidikan, peralatan rumah tangga, dan tambahan modal usaha. Pemohon pinjaman ini akan memiliki asuransi jiwa, yang berarti bahwa jika pemohon meninggal dunia, penyedia asuransi akan membayar pembayaran yang tertunggak.

Berikut ini adalah beberapa manfaat dari pinjaman tanpa jaminan ini:

1. Pembayaran tetap sesuai dengan perjanjian hingga pembiayaan lunas.
2. Angsuran awal yang kecil.
3. Plafond pembiayaan hingga Rp 500 juta.
4. Jangka waktu pengembalian delapan tahun.
5. Dapat diikuti oleh nasabah baru maupun nasabah lama Bank Muamalat.
6. Dokumen yang dibutuhkan mudah untuk dilengkapi

Ketentuan umum bagi calon debitur Kredit tanpa Agunan atau Pembiayaan iB Muamalat Multiguna adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Perorangan
2. Tidak termasuk nasabah pembiayaan bermasalah
3. Dapat dicover asuransi

2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah bagian terpenting dalam penelitian yang harus terjawab sebagai kesimpulan penelitian itu sendiri. Hipotesis bersifat dugaan, karena itu peneliti harus

mengumpulkan data yang cukup untuk membuktikan bahwa dugaannya benar. Hipotesis dibedakan atas dua jenis yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol ditandai dengan kata-kata seperti tidak ada pengaruh, tidak ada hubungan, dan sejenisnya. Hipotesis alternatif adalah lawan dari hipotesis nol. Jika hipotesis nol tidak terbukti, maka hipotesis alternatif dapat diterima. Sebaliknya jika hipotesis nol dapat dibuktikan kebenarannya, maka hipotesis alternatif tidak dapat diterima (Lolang, E, 2014)

1. Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Kamarudin, 2022), kemudahan dalam penggunaan mobile banking berarti kemampuan aplikasi untuk memudahkan proses transaksi dan memberikan akses yang mudah kepada nasabah. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Budiman, 2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa aplikasi mudah digunakan dan memiliki fitur yang berguna cenderung lebih puas dalam menggunakan layanan mobile banking. Sehingga disini penulis menduga bahwa persepsi kemudahan pada mobile banking berpengaruh positif terhadap nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Maka dapat ditarik hipotesis berupa:

H_{a1} : Kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

2. Persepsi Nasabah terhadap Ketersediaan Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah diakses memungkinkan nasabah untuk membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja dalam menggunakan layanan mobile banking. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Andryanto, 2016) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, dapat ditarik hipotesis berupa:

H_{a2} : Ketersediaan Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

3. Persepsi Nasabah terhadap Keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Erina Nila, 2021) keamanan adalah kemampuan untuk menyimpan atau mengendalikan informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah terhadap kejahatan dunia maya seperti pencurian dan kerusakan online karena dalam bertransaksi di mobile banking. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Bambang Setiyo Pambudi, 2014) yang menyatakan bahwa secara parsial persepsi manfaat, keamanan dan ketersediaan fitur

mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat ulang dalam menggunakan layanan Internet Banking. Tingkat keamanan yang ketat pada suatu aplikasi membuat nasabah memiliki minat dan percaya dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga disini penulis menduga bahwa persepsi keamanan pada mobile banking berpengaruh positif terhadap nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₃ : Keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

4. Persepsi Nasabah terhadap Kecepatan Layanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Melfi Adela, 2019) Kecepatan atau daya tanggap aplikasi diperlukan untuk memberikan informasi yang diinginkan nasabah saat menggunakan mobile banking. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trihantana (2016), yang menyatakan bahwa kecepatan atau *Speed of respon* merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan suatu aplikasi, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri panjang. Sehingga penulis menduga bahwa persepsi kecepatan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₄ : Kecepatan Layanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

5. Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan, Ketersediaan Informasi, Keamanan dan Kecepatan layanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Penelitian (Rusmana,2022) telah menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persepsi ketersediaan informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keamanan aplikasi memastikan bahwa data nasabah aman dan tidak terjadi kebocoran, yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kecepatan layanan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dan efisien, yang juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

Ha₅ : Kemudahan, Ketersediaan Informasi, Keamanan dan Kecepatan layanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta beralamatkan di Jl. Margo Utomo (P. Mangkubumi) No. 50 Yogyakarta selama 2 bulan mulai Mei hingga Juni 2024.

3.2. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik. (Sugiyono, 2019)

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang menggunakan aplikasi muamalat din, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah muamalat yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang untuk mengelola pembiayaan multiguna, Adapun jumlah sampelnya yang diperoleh sebanyak 50 nasabah untuk periode 2 bulan yaitu bulan Mei hingga Juni.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, peneliti menggunakan Kuesioner (angket). Kuesioner (angket) adalah salah satu metode untuk mengumpulkan data yang terdiri dari beberapa pertanyaan untuk di jawab oleh responden (Makbul, 2021). Kuesioner di berikan kepada nasabah Multiguna kota Yogyakarta yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

3.4.1 Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

(Ihsan, 2015) mendefinisikan konseptual sebagai dari suatu konsep yang membantu penerapan ide dalam subjek penelitian. Berikut ini adalah salah satu ide yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kepuasan Nasabah yaitu perasaan nasabah atas layanan yang diberikan atau difasilitasi oleh Bank Muamalat.
2. Ketersediaan Informasi yaitu Seberapa lengkap, akurat, dan mudah informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses.

3. Kemudahan Penggunaan yaitu Kemampuan sebuah perusahaan atau instansi untuk memfasilitasi transaksi bagi nasabah tanpa adanya batasan waktu atau lokasi. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.
4. Keamanan Aplikasi yaitu kemampuan bank atau perusahaan untuk memberikan layanan yang menjamin keamanan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
5. Kecepatan Transaksi yaitu Nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat dibandingkan dengan layanan tradisional karena rendahnya masalah atau gangguan layanan.

2. Definisi Oprasional Variabel

Subjek penelitian adalah variabel operasional. Dalam penelitian ini, dua variabel—variabel terikat dan bebas kedua variabel diuji terkait satu sama lain dan berdampak satu sama lain, sehingga dapat diputuskan apakah kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan satu sama lain atau tidak.

a. Variabel dependent (Y)

Kepuasan nasabah dipilih sebagai variabel dependen (Y) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel yang dipengaruhi oleh beberapa variabel independen.

b. Variabel Independent (X)

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau berfungsi sebagai pengaruh dari variabel dependen. Ini termasuk:

1. Kemudahan Pengguna (X1)

Studi yang dilakukan oleh Vina Pandu Winata pada tahun 2018 menemukan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan secara parsial dan simultan memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi melalui layanan perbankan mobile Bank Syariah Mandiri cabang Payakumbuh.

2. Ketersediaan Informasi (X2)

(Hernandez & David, 2022) menemukan dalam penelitiannya bahwa ketersediaan informasi mempengaruhi kepuasan nasabah bank dalam bertransaksi sehari-hari. Ketersediaan informasi aplikasi meliputi kelengkapan, keakuratan dan kemudahan akses informasi.

3. Keamanan (X3)

Dalam penelitian yang dilakukan pada tahun 2018, Vina Pandu Winata menemukan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan secara parsial dan simultan memengaruhi minat bertransaksi nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Payakumbuh dalam menggunakan layanan perbankan mobile. Sistem yang disebut keamanan sendiri digunakan oleh bank untuk memastikan bahwa informasi pribadi nasabah aman dan aman. Semakin tinggi tingkat keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah, semakin besar kepercayaan dan kepuasan nasabah.

4. Kecepatan (X4)

Menurut sebuah penelitian (Dede Dzurotum, 2013), nasabah sangat menyukai kecepatan transaksi melalui aplikasi. Mereka juga setuju bahwa tidak ada waktu tunggu dan transaksi dilakukan lebih cepat dengan aplikasi daripada perbankan tradisional.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk mengukur peristiwa sosial dan lingkungan yang diamati. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrument pengumpulan data. Agar data yang dikumpulkan lebih akurat dan dapat digunakan sebagai sampel penelitian, kuesioner yang disebarkan kemudian diuji keabsahannya. Kuesioner akan dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

1. Langkah pertama mengumpulkan data responden, termasuk jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, profesi saat ini, seberapa sering menggunakan muamalat DIN dan domisili
2. Langkah kedua memberikan instruksi tentang cara mengisi kuesioner;
3. Langkah ketiga dan selanjutnya membahas pertanyaan yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian ini menggunakan instrumen tambahan selain kuesioner, seperti jurnal dan sumber-sumber lain yang relevan.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data terdiri dari dua jenis utama dalam penelitian kuantitatif yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Keduanya digunakan untuk menggambarkan data yang dikumpulkan dan membuat kesimpulan atau ramalan berdasarkan data tersebut.

Analisis Deskriptif adalah data yang disajikan digambarkan dan diuraikan melalui analisis ini. Beberapa langkah dan pendekatan yang akan digunakan dalam analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi statistik: Untuk variabel penelitian seperti kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan, Anda harus menghitung dan menunjukkan nilai rata-rata (mean), median, modus, standar deviasi, dan rentang (range).
2. Distribusi Frekuensi: Tabel distribusi frekuensi untuk variabel kualitatif seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan nasabah disajikan.
3. Deskripsi Profil Responden: Profil responden terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan

Analisis Inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan atau prakiraan tentang populasi dengan menggunakan sampel penelitian sebagai dasar. Diantara teknik yang dapat digunakan meliputi :

1. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Praktik menilai alat pengukur yang digunakan untuk mengukur variabel tertentu dikenal sebagai pengujian validitas. Jika suatu instrumen dapat dipercaya untuk memberikan data dari variabel yang diteliti, maka instrumen tersebut dianggap valid. Kuesioner dianggap valid sebagai alat ukur jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau jika terdapat korelasi yang substansial antara dua variabel, menurut Yusup (2018). Penilaian validitas dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan (α) = 0,05.

Penulis menggunakan software IBM SPSS Statistics 23 untuk menguji validitas dalam penelitian ini. Dengan tingkat signifikansi 0,05, pertanyaan pada kuesioner dianggap dapat diterima jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, pertanyaan dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah mengukur seberapa konsisten hasil dari suatu pengukuran ketika pengukuran yang sama dilakukan dua kali terhadap fenomena yang sama dengan alat ukur yang sama. Untuk memastikan homogenitas item dalam mengukur sebuah konsep, uji ini menggunakan uji konsistensi internal. Cronbach's alpha merupakan uji reliabilitas yang paling sering digunakan sebagai panduan.

Sekaran (2014) menyatakan bahwa berikut ini adalah kriteria uji reliabilitas dengan cronbach's alpha:

1. Lebih besar dari 0,8: Reliabel
2. Antara 0,7 dari 0,8: Baik
3. 0,6-7: Wajar
4. Kurang dari 0,6: Tidak Reliabel

Penulis menggunakan IBM SPSS Statistics 23 untuk menguji reliabilitas data. Jika nilai Cronbach's alpha melebihi 0,6 variabel pertanyaan dianggap reliabel. Sebaliknya, variabel pertanyaan dianggap tidak reliabel jika nilai Cronbach's alpha kurang dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada data untuk menentukan apakah nilai residual terdistribusi normal (Ghozali, 2014). Untuk menentukan kenormalan distribusi, penelitian ini menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov. Dalam data ini, nilai Asymp. Sig variabel dianggap normal jika nilainya lebih besar dari level signifikan, yaitu melebihi 5% (lebih dari 0,05), dan jika nilainya lebih rendah dari level signifikan, yaitu kurang dari 5%, maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

2. Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dan dependen, maka dilakukan uji linieritas. Tujuan dari uji linieritas ini adalah untuk memastikan ketepatan model yang digunakan (Ghozali, 2016). Salah satu syarat analisis korelasi atau regresi linier adalah uji ini. Jika nilai signifikansi (Linearity) lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antar variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Test for Linearity dengan taraf signifikansi 0,05 (Ferdiansyah, 2018). Standar yang digunakan untuk menentukan pilihan terkait uji linearitas adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai Signifikansi(Sig), a) Data tidak berpola linier jika nilai Sig(Linearity) $> 0,05$. b) Data berpola linier jika nilai Sig (Linearity) $< 0,05$
2. Berdasarkan nilai F hitung: c) Data tidak berpola linier jika nilai F hitung (Deviation from Linearity) $> F$ tabel. d) Data berpola linier jika nilai F hitung (Deviation from Linearity) $< F$ tabel.

3. Uji Korelasi Pearson: Uji ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan apakah observasi saling berhubungan atau tidak.

3. Uji Statistik

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2015) dilakukan dengan maksud untuk mendeskripsikan data yang telah tersedia dalam keadaan sebagaimana adanya dan tidak membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Agar data dapat dipahami oleh pembaca, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran data yang tersedia.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda yaitu sebuah analisis yang digunakan untuk memastikan bagaimana faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2006). Rumus berikut ini digunakan untuk membuat persamaan regresi linier berganda dengan beberapa variabel independen:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat kepuasan nasabah

A = Angka konstan koefisien regresi

X₁ = Kemudahan

X₂ = Ketersediaan informasi

X₃ = Keamanan

X₄ = kecepatan layanan

e = error

b₁+b₂+b₃+b₄ = Koefisien regresi menunjukkan variabel dependen akan naik atau turun sebagai respon dari perubahan variabel independen.

3. Uji Determinasi (R²)

Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel model regresi, digunakan Uji Determinasi (R²). Nilai persentase pengaruh variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen berkorelasi positif dengan nilai R². Menurut Sugiyono koefisien determinasi dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$K_d = R\text{-Square } (R^2) \times 100\%$$

Keterangan :

K_d : Nilai koefisien determinasi

R : nilai koefisien korelasi

4. Uji Parsial (t)

Uji Parsial (Uji t) merupakan alat statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Untuk memastikan apakah Kemudahan(X1), Ketersediaan informasi (X2), Keamanan (X3) dan Kecepatan (X4) memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y), maka dilakukan uji parsial dalam penelitian ini. Berikut ini adalah tolok ukur uji t:

1. Berdasarkan nilai Sig.:
 1. Jika nilai Sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 2. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Berdasarkan nilai t hitung:
 1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

5. Uji Simultan (Uji f)

Uji Simultan (f) digunakan untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang diuji (Ghozali, 2014). Dalam penelitian ini, uji simultan dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen, seperti Kemudahan (X1), Ketersediaan Informasi (X2), Keamanan (X3), dan Kecepatan Layanan (X4), secara kolektif mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Y). Tolok ukur dalam uji f adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai Sig.:
 1. Jika nilai Sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 2. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Berdasarkan nilai f hitung:
 1. Jika nilai f hitung $> f$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 2. Jika nilai f hitung $< f$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas terkait analisis data dan pembahasan penelitian tentang “Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Kantor Cabang Yogyakarta”. Bab Sebelumnya telah disebutkan bahwa pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner. Kuesioner didistribusikan melalui *google form* kemudian di olah data dengan menggunakan program SPSS.

4.1 Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	19	38,0
Perempuan	31	62,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Berdasarkan tabel 4.1, sebanyak 31 responden (62%) adalah perempuan. terlihat bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan, dengan jumlah sebanyak 31 responden (62%)

2. Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Usia Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
21-40 Tahun	34	34,0
41-50 Tahun	11	11,0
> 51 Tahun	5	10,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Karakteristik responden menurut usia, seperti yang ditunjukkan dalam table 4.2 bahwa mayoritas responden berada dalam kategori usia 21-40 tahun, dengan jumlah sebanyak 34 responden (34%).

3. Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
SMP	5	10,0
SMA	18	36,0
S1	20	40,0
S2/S3	7	14,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Sebanyak 20 orang atau sekitar 40% dari total responden, memiliki kualifikasi pendidikan s1, seperti yang ditunjukkan dalam table 4.3.

4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan profil responden berdasarkan jenis pekerjaan mereka sebagai berikut:

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Mahasiswa	20	40,0
Wiraswasta	30	60,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Berdasarkan data dalam table 4.4, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, dengan jumlah mencapai 30 responden atau sekitar 60%.

4. Pernah Menggunakan Muamalat DIN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat digambarkan karakteristik responden berdasarkan penggunaan produk Muamalat DIN sebagai berikut:

Tabel 4.5 Penggunaan Muamalat DIN Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
2 Kali	4	8,0
3 Kali	5	10,0
> 3 Kali	41	82,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Sebanyak 41 orang, atau sekitar 82% dari responden, menggunakan produk Muamalat DIN lebih dari tiga kali, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.5.

5. Domisili Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan profil responden berdasarkan tempat tinggal sebagai berikut:

Tabel 4.6 Domisili Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Bantul	33	66,0
Kota Yogyakarta	16	32,0
Sleman	1	2,0
Total	50	100,0

Sumber : data primer di olah 2023

Berdasarkan data dalam tabel, terlihat bahwa mayoritas responden tinggal di Bantul, dengan jumlah mencapai 33 responden atau sekitar 66%.

4.2 Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian sampel besar dari 50 responden dilakukan untuk menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan layak menjadi instrumen penelitian. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, tetapi tidak valid jika nilai r hitung lebih rendah dari nilai r tabel. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kemudahan	X1.1	0,908	0,273	Valid
	X1.2	0,930	0,273	Valid
	X1.3	0,927	0,273	Valid
	X1.4	0,909	0,273	Valid
Ketersediaan Informasi	X2.1	0,923	0,273	Valid
	X2.2	0,912	0,273	Valid
	X2.3	0,946	0,273	Valid
	X2.4	0,897	0,273	Valid
Keamanan	X3.1	0,968	0,273	Valid
	X3.2	0,965	0,273	Valid
	X3.3	0,976	0,273	Valid
	X3.4	0,961	0,273	Valid
Kecepatan Layanan	X4.1	0,882	0,273	Valid
	X4.2	0,941	0,273	Valid
	X4.3	0,900	0,273	Valid
Tingkat Kepuasan Nasabah	Y1	0,937	0,273	Valid
	Y2	0,826	0,273	Valid
	Y3	0,841	0,273	Valid
	Y4	0,885	0,273	Valid
	Y5	0,937	0,273	Valid

Sumber : Output SPSS Terlampir

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel yang diberikan kepada responden adalah valid. Nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,273). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner layak digunakan untuk mengukur data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Setelah menunjukan bahwa seluruh variabel pernyataan dapat digunakan sebagai alat penelitian, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitasnya. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, pernyataan dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kemudahan	0.938	Reliabel
Ketersediaan Informasi	0.938	Reliabel
Keamanan	0.977	Reliabel
Kecepatan Layanan	0.894	Reliabel
Tingkat Kepuasan Nasabah	0.931	Reliabel

Karena semua variabel dalam pernyataan tersebut memenuhi nilai yang diharapkan, yaitu memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 dapat disimpulkan bahwa semua variabel dianggap reliabel, seperti hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan oleh tabel 4.8

4.3 Analisis Data

1.Statistik Deskriptif

Nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum digunakan dalam statistik deskriptif untuk memberikan gambaran suatu data. Hasil statistik deskriptif berikut:

Tabel 4.9 Uji Deskriptif

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan	6	20	13,14	3,010
Ketersediaan Informasi	5	20	14,92	3,562
Keamanan	4	20	13,68	4,867
Kecepatan Layanan	6	15	11,32	2,307
Tingkat Kepuasan Nasabah	10	25	17,91	4,185

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai rata rata dari Kemudahan adalah 13.14 dan Ketersediaan Informasi adalah 14.92 . Kemanan adalah 13.68. Kecepatan Layanan 11.32 dan Tingkat Kepuasan Nasabah 16.32.

2. Analisis Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah distribusi pengamatan bersifat normal atau tidak, dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji Normalitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10 Uji Normalitas

Variabel	Sig	batas	Keterangan
Unstandar Residual	0.750	> 0,05	Normal

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai *asympt.sig* adalah 0,750, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

2. Uji Normalitas Per Variabel

Uji ini untuk menguji apakah hasil observasi berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan kolmogorov smirnov. Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Uji Normalitas Per Variabel

Variabel	Sig	batas	Keterangan
Kemudahan	0.217	> 0,05	Normal
Ketersediaan Informasi	0.824	> 0,05	Normal
Keamanan	0.257	> 0,05	Normal
Kecepatan Layanan	0.261	> 0,05	Normal
Tingkat Kepuasan Nasabah	0.096	> 0,05	Normal

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui nilai *asympt.sig* > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

3. Uji Linearitas

Hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen dapat diidentifikasi dengan menggunakan uji linearitas.

Tabel 4.12 Uji Linearitas

Variabel	Deviation From Linearity(sig)	batas	Keterangan
Kemudahan	0.180	>0,05	Terjadi Linearitas
Ketersediaan Informasi	0.303	>0,05	Terjadi Linearitas
Keamanan	0.971	>0,05	Terjadi Linearitas
Kecepatan Layanan	0.948	>0,05	Terjadi Linearitas

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada Baris deviation form linearity >0,05. Hasil ini berarti terjadi linearitas antara variabel kemudahan, ketersediaan informasi, keamanan dan kecepatan layanan.

3. Uji Pearson Korelasi

Tes ini menguji apakah hasil observasi tersebut berhubungan satu sama lain atau tidak, uji ini menggunakan kolmogorov Smirnov. Tabel di bawah menunjukkan hasil uji person korelasi.

Tabel 4.13 Uji Pearson Korelasi

Variabel	Sig	batas	Correlation Coefficient	Keterangan
Kemudahan	0.018	< 0,05	0.333	Berhubungan
Ketersediaan Informasi	0.000	< 0,05	0.599	Berhubungan
Keamanan	0.000	< 0,05	0.600	Berhubungan
Kecepatan Layanan	0.001	< 0,05	0.450	Berhubungan

Sumber : Output SPSS Terlampir

Menurut Tabel 4.13 dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, ketersediaan informasi, keamanan dan kecepatan layanan berhubungan dengan variabel tingkat kepuasan nasabah.

4.4 Uji Statistik

1. Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi linier berganda, model diuji secara simultan (uji F) dan parsial (uji t). Hasil uji signifikansi untuk masing-masing uji adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	-6.232			
Kemudahan	0.342	3.127	0.003	Signifikan
Ketersediaan Informasi	0.468	4.818	0.000	Signifikan
Keamanan	0.349	4.885	0.000	Signifikan
Kecepatan Layanan	0.557	3.869	0.000	Signifikan
F hitung	28.428			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.691			

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.14 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 *for windows* didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = -6.232 + 0.342 X_1 + 0.468 X_2 + 0.349 X_3 + 0.557 X_4 + e$$

2. Pengujian hipotesis parsial (Uji t)

Uji parsial t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

- 1) Berdasarkan tabel 4.14 Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas $0,003 \leq 0,05$.
- 2) Berdasarkan tabel 4.14 Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa ketersediaan informasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas $0,000 \leq 0,05$.
- 3) Berdasarkan tabel 4.14 Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kecepatan layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas $0,000 \leq 0,05$.
- 4) Berdasarkan tabel 4.14 Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas $0,000 \leq 0,05$.

3. Pengujian Simultan (F)

Hasil uji F, yang ditunjukkan pada Tabel 4.14, menunjukkan angka F sebesar 28,428 dan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena itu, jika $\text{sig } 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, ketersediaan informasi, keamanan, dan kecepatan layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Tabel 4.14, koefisien determinasi (*adjusted R²*) = 0,691 menunjukkan bahwa variabel kemudahan, ketersediaan informasi, keamanan, dan kecepatan layanan secara keseluruhan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 69,1% sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi Variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

4.5 Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Kemudahan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana kemudahan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Kepuasan nasabah secara parsial ditemukan dipengaruhi secara positif oleh kemudahan, sesuai dengan temuan uji hipotesis t. Nilai t hitung sebesar 3,127 yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,675. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemudahan yang diberikan, menunjukkan bahwa kemudahan produk merupakan aspek penting yang harus diperhatikan.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Dewantara (2018) dan Zahara (2018), yang menemukan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh kemudahan dalam menggunakan mobile banking. Menurut responden penelitian, mobile banking memberikan kemudahan melalui antarmuka yang ramah pengguna, sehingga lebih mudah digunakan dibandingkan layanan lainnya. Menurut penelitian sebelumnya oleh Nofitasari (2017) dan Firdaus Kumala Sari (2019), layanan perbankan yang menawarkan akses transaksi yang mudah, seperti mobile banking, dapat meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Mereka menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan mobile banking secara signifikan dipengaruhi secara positif.

2. Pengaruh Variabel Ketersediaan Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh ketersediaan informasi terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Berdasarkan hasil uji hipotesis t, variabel ketersediaan informasi terbukti berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 4,818, yang lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,675. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Selain itu, koefisien regresi untuk variabel ketersediaan informasi adalah 0,468, yang setara dengan 46,8%, menunjukkan bahwa ketersediaan informasi berkontribusi sebesar 46,8% terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta yang artinya kualitas ketersediaan informasi juga merupakan faktor yang sama pentingnya untuk diperhatikan.

Berdasarkan temuan ini, ketersediaan informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN. Nasabah merasa bahwa mereka dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan melalui aplikasi, dan bahwa informasi yang disediakan cukup lengkap dan terbaru

Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketersediaan informasi sangat penting untuk tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Sebagai contoh, studi oleh Rahayu (2019) tentang aplikasi perbankan digital di Indonesia menemukan bahwa ketersediaan informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan mengurangi ketidakpastian dalam transaksi perbankan. Studi lain oleh Putra (2020) juga menemukan bahwa ketersediaan informasi yang baik dapat meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah.

3. Pengaruh Variabel Keamanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana keamanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Ditemukan bahwa variabel keamanan memiliki dampak yang cukup baik terhadap kepuasan nasabah berdasarkan temuan uji hipotesis t. Nilai t hitung sebesar 4,885 yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,675. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Selain itu, koefisien regresi variabel keamanan sebesar 0,349 atau 34,9%, artinya keamanan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta sebesar 34,9%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wasilah (2016), yang menunjukkan bahwa keamanan berdampak positif terhadap

kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wardhana (2015) dan Zahara (2018), yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kepuasan nasabah dan keamanan mobile banking. Keamanan sering dianggap sebagai salah satu variabel terpenting yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. Hal ini sejalan dengan penelitian Novi & Syamsul Hadi (2015), yang menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi pada mobile banking dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna dan memotivasi mereka untuk melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut.

4. Pengaruh Variabel Kecepatan Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana kecepatan layanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat di Yogyakarta. Variabel kecepatan layanan terbukti memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil uji hipotesis t. Nilai t hitung sebesar 3,869 yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,675. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif (H_{a4}) diterima dan hipotesis nol (H_{04}) ditolak. Selanjutnya, koefisien regresi variabel kecepatan pelayanan sebesar 0,557 atau 55,7%, artinya kecepatan pelayanan memberikan kontribusi sebesar 55,7% terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Yogyakarta. Menurut penelitian ini, kecepatan layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap mobile banking. Nasabah percaya bahwa penggunaan mobile banking menawarkan efisiensi dan kecepatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan perbankan tradisional.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Wasilah (2016) dan Andika Febrianta (2016), yang mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terhadap mobile banking secara signifikan dipengaruhi oleh kecepatan layanan. Mereka menyatakan bahwa meningkatkan kecepatan dan memaksimalkan efisiensi selama proses transaksi dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Untuk memastikan bahwa nasabah lebih puas dengan layanan ini, bank dapat meningkatkan kualitas layanan mobile banking.

5. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel dependen, kepuasan pelanggan (Y), secara simultan dipengaruhi oleh faktor-faktor independen, kenyamanan (X1), ketersediaan informasi (X2), keamanan (X3), dan kecepatan layanan (X4). Nilai signifikan sebesar 0,000 ditampilkan dalam temuan uji F untuk pengaruh

simultan, yang lebih kecil dari nilai normal 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_{a6}) diterima dan hipotesis nol (H_{06}) ditolak. Selanjutnya, nilai R-squared atau koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,691 atau 69,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 69,1% tingkat kepuasan nasabah pada Bank Muamalat di Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel independen kemudahan, ketersediaan informasi, keamanan, dan kecepatan pelayanan secara bersama-sama, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil ini mendukung penelitian oleh Wardhana (2015) dan Fandi (2019), yang menunjukkan kepuasan nasabah terhadap mobile banking secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Penelitian sebelumnya telah menggunakan variabel independen dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, seperti yang dilakukan, Dede Dzurotun Nisa (2013) dan Zahara (2018) menemukan sejumlah karakteristik yang mempengaruhi kepuasan nasabah saat memanfaatkan layanan perbankan.

Hubungan antara variabel independen dan dependen menunjukkan bagaimana kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dalam organisasi jasa keuangan seperti bank. Hal ini sejalan dengan penelitian Fandi (2019) dan Prasetyo (2012), yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap layanan pembiayaan multiguna menggunakan aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Yogyakarta.
2. Hasil analisis data, variabel ketersediaan informasi juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Yogyakarta.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Yogyakarta.
4. Hasil analisis data, variabel kecepatan layanan juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Yogyakarta.

Dengan demikian, variabel-variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap meningkatnya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan pembiayaan multiguna melalui aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki implikasi teoritis dengan memperluas model kepuasan nasabah melalui penambahan variabel-variabel baru yang relevan dalam konteks era digitalisasi. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan yang berharga bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Muamalat DIN, menunjukkan bahwa variabel yang diteliti telah berkinerja baik dan memenuhi harapan nasabah. Hal ini mendorong instansi untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas aplikasi Muamalat DIN guna meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan metode pengumpulan data yang digunakan, seperti penyebaran kuesioner yang mungkin mempengaruhi bias respons dari para partisipan. Responden cenderung memberikan jawaban yang dianggap paling baik atau diharapkan daripada menjawab sesuai dengan pengalaman atau pendapat mereka yang sebenarnya.

5.4 Rekomendasi untuk penelitian berikutnya

Peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan menambahkan variabel lain yang belum diselidiki untuk mengeksplorasi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan jumlah sampel dan menggunakan metode analisis lain guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Dz, A. S. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63–80.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol, 62(1), 82–89.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 1(1), 17–32.
- Ihsan, H. (2015). Validitas Isi Alat Uukur Penelitian: Konsep Dan Panduan Penilaiannya. *Pedagogia*, 13(3), 173–179.
- Makbul, M. (2021). *Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian*.
- Masruchin, M., Wicaksono, A., Silvia, N. M., & Dimawan, A. E. (2023). Enhancing Maqasid Syariah through E-Banking: A Qualitative Analysis of Syariah-Compliant Financial Transactions. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3).
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., Jalil, A., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Islam, B., & Palu, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Ramadan, C. S., & Efnita, Y. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Customer Satisfaction dalam Bertransaksi menggunakan Layanan Mobile Payment Dana (Studi Kasus: Seluruh Pengguna Dana di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 193. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2993>
- Rizani, R., Hamdi, F., Sharfina Permata Noor, E., Agama Kuala Kurun, P., Antasari Banjarmasin, U., & Syekh Muhammad Nafis Tabalong, S. (2024). *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory (IJIJEL) PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DALAM PRODUK PERBANKAN SYARIAH*. <https://shariajournal.com/index.php/IJIJEL>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, Cv.
- Sumardiningsih, S., Sundawan, W., Endarwati, L., Wibowo, A., & Ayriza, Y. (2012). Pengaruh dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Economia*, 8(2), 126–134.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen pemasaran strategik bank di era global*. Prenada Media.

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 (1998).
<https://bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295–314.
- Adela, M. (2019). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Raja Basa). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(2), 356-374.
- Khusa, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendeam). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(3), 210-225
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (4th ed.). New York: Wiley.
- Sri Sumardinarsih, S., Sundawan, W., Endarwati, L., Wibowo, A., & Ayriza, Y. (2020). Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(2), 152-170.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Realibilitas dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(3), 123-134.
- Yeni Anda Dwinurpitasari. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponogoro. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(1), 112-128.
- ina Pandu Winata, S. d. (2018). Analisis Kemudahan Penggunaan Efisiensi dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. *Journal Of Economic Studies Vol.2 No.2*, 203-210.
- Dede Dzurotun nisa, T. S. (2013). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen Vol. 13, No.01*, 74-86.
- Lolang, E. (2014). Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(3), 685-695.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

A. Pengantar

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat,

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Saya Wanda Aprilia, mahasiswa dengan NIM 20213003 dari Program Studi Analisis Keuangan, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, sedang menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta". Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket yang saya lampirkan. Bantuan Anda sangat berarti bagi penyelesaian penelitian ini. melalui link :

<https://forms.gle/FStZLNVaKL6a5vaU9>

Saya menjamin bahwa jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan hasilnya hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas kesediaan dan waktunya, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Apabila terdapat kendala dalam proses pengisian kuesioner dapat menghubungi peneliti melalui 20213003@students.uii.ac.id

Wassalamualaikum wr.wb

B. DATA RESPONDEN

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan ini dan memberi tanda ($\sqrt{}$) pada kolom yang tersedia:

1. Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

2. Umur

☐ <20

☐ 21-40

☐ 41-50

☐ >51

3. Pendidikan Terakhir

☐ <SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2/S3

4. Pekerjaan

☐ PNS

☐ Wiraswasta

☐ mahasiswa

☐ Pedagang

☐ Dan Lain-lain

5. Pernah Menggunakan Muamalat DIN

☐ 1 kali

☐ 2 kali

☐ 3 kali

☐ >3 kali

6. Domisili

☐ Kota Yogyakarta

☐ Kulon Progo

☐ Sleman

☐ Bantul

[] Gunung Kidul

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memilih salah satu skala pada kolom jawaban atas pertanyaan yang tersedia sesuai dengan pendapat Saudara/i. Jawaban pilihan Saudara/i tidak memiliki nilai benar ataupun salah. Ketentuan penilaian:

Keterangan Bobot

Sangat Puas (SP) 5

Puas (P) 4

Kurang Puas (KP) 3

Tidak Puas (TP) 2

Sangat Tidak Puas (STP) 1

1. Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Respon				
	SP	P	KP	TP	STP
Layanan fitur pembiayaan sesuai dengan kebutuhan					
Saya puas dengan tingkat keamanan fitur Muamalat DIN					
Saya puas dengan Kemudahan Akses dalam melakukan transaksi pembiayaan					
Saya puas dengan kecepatan dalam melakukan transaksi pembiayaan					
Saya puas dengan ketersediaan informasi di fitur pembiayaan Muamalat DIN					

2.Kemudahan

Pernyataan	Respon				
	SP	P	KP	TP	STP
Layanan pembiayaan di Muamalat DIN sangat mudah melakukan transaksi					
Layanan fitur pembiayaan mudah dimengerti karena fiturnya sederhana					
Saya dapat melakukan transaksi kapan saja					
Saya dapat melakukan transaksi dimana saja					

2..Ketersediaan Informasi

Pernyataan	Respon				
	SP	P	KP	TP	STP
Informasi yang disediakan oleh aplikasi Muamalat DIN mengenai layanan pembiayaan multiguna sangat lengkap dan mudah di pahami					
Aplikasi Muamalat DIN memberikan informasi yang akurat dan up-to-date tentang syarat dan ketentuan layanan pembiayaan multiguna					
Aplikasi Muamalat DIN menyediakan informasi yang cukup mengenai biaya dan bunga terkait dengan layanan pembiayaan multiguna					
Sistem pemberitahuan di aplikasi Muamalat DIN secara rutin menginformasikan saya tentang status pengajuan dan perkembangan layanan pembiayaan multiguna					

3.Keamanan

Pernyataan	Respon				
	SP	P	KP	TP	STP
Dengan menggunakan Muamalat DIN dalam pembayaran angsuran nasabah terjamin keamanannya					
Fitur pembiayaan Muamalat DIN memiliki kreadibilitas yang baik					
Muamalat DIN lebih aman dibandingkan dengan mobile banking lainnya					
Sistem keamanan dapat menjaga data nasabah dengan baik					

5.Kecepatan Layanan

Pernyataan	Respon				
	SP	P	KP	TP	STP
Melakukan transaksi pembiayaan dengan Muamalat DIN dapat di proses dengan cepat					
Dengan fitur pembiayaan Muamalat DIN membantu saya terhindar dari antrian Panjang di Bank					
Saya tidak perlu menunggu lama ketika melakukan transaksi					

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTALX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX3	X4.1	X4.2	X4.3	TOTALX4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	5	4	5	4	18	4	5	5	14	3	4	4	4	3	18
3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	3	2	3	3	11	4	5	5	14	4	3	3	4	4	18
3	4	3	4	14	3	4	3	5	15	4	4	5	5	18	3	3	3	9	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	16	3	2	3	2	10	4	5	4	4	17	4	4	4	12	3	2	3	3	3	14
3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	3	4	4	11	5	5	5	4	5	24
3	3	3	3	12	3	5	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	3	3	4	3	16
3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	13	3	4	3	3	3	16
3	4	3	4	14	4	3	3	5	15	4	5	5	5	19	3	4	4	11	3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	3	3	4	4	18
3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	3	3	2	10	5	5	4	14	3	2	2	3	3	13
3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	1	1	1	2	5	5	5	5	15	2	3	3	2	2	12
2	1	1	2	6	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	5	13	5	5	4	4	5	23
3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19
4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	5	4	4	13	5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	4	4	4	5	17	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	1	1	1	1	4	4	5	5	14	3	3	3	2	3	14
2	3	2	3	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	4	5	4	13	2	3	2	2	2	11
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4	2	2	2	6	3	2	3	2	3	13
2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	2	2	3	3	13
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	4	3	3	10	3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	10	5	5	5	5	20	1	1	1	1	4	5	4	4	13	2	3	3	2	2	12
3	2	3	2	10	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	3	3	4	10	3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	2	2	2	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	2	2	2	3	12
3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	2	2	3	3	10	4	4	3	11	3	2	3	2	3	13
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12

4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14
3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	1	1	1	1	4	3	4	4	11	2	2	3	2	2	11
2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12
2	3	3	3	11	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	2	3	3	8	2	3	2	3	2	12
1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	4	3	4	3	14	4	5	4	13	2	3	2	3	2	12
3	2	3	2	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	5	5	14	3	2	3	3	3	14
2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	2	3	3	14
3	2	3	2	10	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
2	2	2	2	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,723**	,925**	,684**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,723**	1	,758**	,939**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,925**	,758**	1	,719**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,684**	,939**	,719**	1	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
TOTALX1	Pearson Correlation	,908**	,930**	,927**	,909**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	4

2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketersediaan Informasi (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,789**	,854**	,757**	,923**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	,789**	1	,831**	,733**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,854**	,831**	1	,797**	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	,757**	,733**	,797**	1	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
TOTALX2	Pearson Correlation	,923**	,912**	,946**	,897**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	4

3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,901**	,934**	,914**	,968**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	,901**	1	,939**	,894**	,965**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	,934**	,939**	1	,907**	,976**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	,914**	,894**	,907**	1	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
TOTALX3	Pearson Correlation	,968**	,965**	,976**	,961**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,977	4

4. Hasil Validitas dan Reliabilitas Variabel Kecepatan Layanan (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,755**	,647**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	,755**	1	,806**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
X4.3	Pearson Correlation	,647**	,806**	1	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
TOTALX4	Pearson Correlation	,882**	,941**	,900**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	3

5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	,640**	,702**	,802**	1,000**	,937**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	0,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,640**	1	,698**	,682**	,640**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,702**	,698**	1	,625**	,702**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,802**	,682**	,625**	1	,802**	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	1,000**	,640**	,702**	,802**	1	,937**
	Sig. (2-tailed)	0,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTALY	Pearson Correlation	,937**	,826**	,841**	,885**	,937**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	5

Lampiran 4. Analisis

1. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan	50	6	20	13,14	3,010
Ketersediaan Informasi	50	5	20	14,92	3,562
Keamanan	50	4	20	13,68	4,867
Kecepatan Layanan	50	6	15	11,32	2,307
Tingkat Kepuasan Nasabah	50	11	25	16,32	4,103
Valid N (listwise)	50				

2. Analisis Asumsi Klasik

1. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,18472247
	Absolute	,096
Most Extreme Differences	Positive	,061
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,676
Asymp. Sig. (2-tailed)		,750

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. UJI NORMALITAS PER VARIABEL

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		Kemudahan	Ketersediaan Informasi	Keamanan	Kecepatan Layanan	Tingkat Kepuasan Nasabah
N		50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13,14	14,92	13,68	11,32	16,32
	Std. Deviation	3,010	3,562	4,867	2,307	4,103
	Absolute	,149	,089	,143	,143	,174
Most Extreme Differences	Positive	,128	,081	,097	,143	,174
	Negative	-,149	-,089	-,143	-,127	-,106
Kolmogorov-Smirnov Z		1,053	,629	1,013	1,009	1,231
Asymp. Sig. (2-tailed)		,217	,824	,257	,261	,096

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3.UJI LINEARITAS

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan Nasabah * Kemudahan	(Combined)		298,350	11	27,123	1,957	,062
	Between Groups	Linearity	91,679	1	91,679	6,616	,014
		Deviation from Linearity	206,672	10	20,667	1,492	,180
	Within Groups		526,530	38	13,856		
	Total		824,880	49			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan Nasabah * Ketersediaan Informasi	(Combined)		449,799	13	34,600	3,321	,002
	Between Groups	Linearity	296,425	1	296,425	28,451	,000
		Deviation from Linearity	153,374	12	12,781	1,227	,303
	Within Groups		375,081	36	10,419		
	Total		824,880	49			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan Nasabah * Keamanan	Between Groups	(Combined)	345,180	12	28,765	2,219	,032
		Linearity	296,938	1	296,938	22,903	,000
		Deviation from Linearity	48,242	11	4,386	,338	,971
	Within Groups		479,700	37	12,965		
	Total		824,880	49			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan Nasabah * Kecepatan Layanan	Between Groups	(Combined)	199,594	8	24,949	1,636	,144
		Linearity	167,245	1	167,245	10,966	,002
		Deviation from Linearity	32,349	7	4,621	,303	,948
	Within Groups		625,286	41	15,251		
	Total		824,880	49			

3.UJI PEARSON KORELASI

		Correlations				
		Kemudahan	Ketersediaan Informasi	Keamanan	Kecepatan Layanan	Tingkat Kepuasan Nasabah
Kemudahan	Pearson Correlation	1	,106	,018	,102	,333*
	Sig. (2-tailed)		,465	,899	,480	,018
	N	50	50	50	50	50
Ketersediaan Informasi	Pearson Correlation	,106	1	,321*	,107	,599**
	Sig. (2-tailed)	,465		,023	,458	,000
	N	50	50	50	50	50
Keamanan	Pearson Correlation	,018	,321*	1	,164	,600**
	Sig. (2-tailed)	,899	,023		,256	,000
	N	50	50	50	50	50
Kecepatan Layanan	Pearson Correlation	,102	,107	,164	1	,450**
	Sig. (2-tailed)	,480	,458	,256		,001
	N	50	50	50	50	50
Tingkat Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,333*	,599**	,600**	,450**	1
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,000	,001	
	N	50	50	50	50	50

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

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

4. Uji Statistik

UJI ANALISIS LINEAR BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 ^a	,716	,691	2,280

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Layanan, Kemudahan, Ketersediaan Informasi, Keamanan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	591,002	4	147,751	28,428	,000 ^b
Residual	233,878	45	5,197		
Total	824,880	49			

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kecepatan Layanan, Kemudahan, Ketersediaan Informasi, Keamanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6,232	2,355		-2,646	,011
Kemudahan	,342	,109	,251	3,127	,003
Ketersediaan Informasi	,468	,097	,407	4,818	,000
Keamanan	,349	,071	,414	4,885	,000
Kecepatan Layanan	,557	,144	,313	3,869	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

RIWAYAT HIDUP

Wanda Aprilia, Lahir pada tanggal 13 April 2001 di Bekasi. Penulis bertempat tinggal di Pangkalan Bun. Kecamatan Arut Selatan. Kabupaten Kotawaringin Barat. Kalimantan Tengah. Penulis dapat dihubungi melalui nomor HP : 085600932039 dan alamat Email : 20213003@students.uui.ac.id. Adapun riwayat Pendidikan penulis yaitu mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Sidorejo pada tahun 2007-2013. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Bina Umat 2013-2016. Kemudian melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Abu Bakar pada tahun 2016-2019. Kemudian pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Indonesia dengan mengambil Jurusan Bisnis dan Ekonomi. Progam Studi Analisis Keuangan. Penulis melaksanakan Magang di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta untuk memperoleh gelar Sarjana penulis mengajukan skripsinya dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Kantor Cabang Yogyakarta”



BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Genap 2023/2024, hari Senin, 24 Juni 2024, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **PENELITIAN TERAPAN** yang disusun oleh :

Nama : Wanda Aprilia

NIM : 20213003

Judul : Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembiayaan Multiguna dalam Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Dra. Indah Susantun, M.Si.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : **A**

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Dra. Indah Susantun, M.Si.

Nur Ellyanawati Esty Rahayu, S.E., M.M.

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Ketua Prodi D4 Analisis Keuangan



Dr. Phil Nink Sri Rahayu, S.E., M.M.