

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $0,477 < 0,677$ .  
Artinya, Keamanan Sistem *Mobile-Banking* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $1,786 < 0,677$ .  
Artinya, Kemudahan Penggunaan Layanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $0,964 < 0,677$ .  
Artinya, Kredibilitas Perusahaan Jasa Perbankan ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
4. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $4,054 < 0,677$ .  
Artinya, Kecepatan Layanan *Mobile-Banking* ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile-Banking* yang meliputi Keamanan Sistem *Mobile-Banking* ( $X_1$ ), Kemudahan Penggunaan Layanan ( $X_2$ ), Kredibilitas Perusahaan Layanan Perbankan ( $X_3$ ), dan Kecepatan Layanan *Mobile-Banking* ( $X_4$ ) apabila semakin tinggi kualitas layanan *Mobile-Banking* maka Kepuasan Nasabah akan semakin meningkat pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik.

## 5.2. Saran

Menurut penelitian yang ada, ada korelasi positif antara kualitas Layanan *Mobile-Banking* yang ditawarkan kepada nasabah dan tingkat kepuasan mereka. Menurut peneliti ilmiah, ada banyak proposal.

1. Untuk kedepannya perkembangan *Mobile-Banking* bank NTB Syariah KC Pejanggik berdasarkan hasil penelitian ini yang diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel Keamanan Sistem *Mobile-Banking* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, maka Keamanan Sistem *Mobile-Banking* ( $X_1$ ) tersebut harus lebih ditingkatkan lagi agar Kepuasan Nasabah pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik semakin meningkat.
2. Untuk individu yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, dimungkinkan untuk memasukkan variabel tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini telah mengidentifikasi bahwa proporsi yang signifikan, khususnya 64,4%, faktor tambahan berdampak pada kepuasan nasabah dalam konteks Layanan *Mobile-Banking*. Contoh faktor yang dapat dipertimbangkan termasuk privasi pengguna dan keandalan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2019). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Abdul Malik, Fitroh. pengaruh layanan *Mobile-Banking* terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah (studi pada pt. bank bni syariah kantor cabang fatmawati jakarta selatan). universitas muhammadiyah jakarta, 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Bank Indonesia. *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*. || Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Desember 2007.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Faturrozhiah, S. N., & Hanifuddin, I. (2021). Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile-Banking* (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan). Undergraduate Thesis.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Juni Priansa, Donni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta: Indeks, 2005.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

- Muhammad. Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Nurahmadi Harish, Irfan. —Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. || UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (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/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nurastuti, Wiji. Teknologi Perbankan. Jakarta: Graha Ilmu, 2011.
- PT Bank Rakyat Indonesia. Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia. Jakarta: PT BRI, 2010.
- Ridwan, dan Akdon. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik. Bandung: Alfabeta, 2010
- Siregar, Sofiyon. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara, 2014.
- Subagio, Ahmad. Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro). Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suhartanto, Dwi, Tjetjep Djatnika dkk. Ritel Pengelolaan dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta, 2017
- Supriyono, Maryanto. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Suryabrata, Sumardi. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Tjiptono, Fandy. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Yesta Utami, Selvia. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Seluler Terhadap Kepuasan Konsumen. || IAIN Metro, 2019.
- Yuliansyah, Yogi. Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. || UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Zuhaeri. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran I: Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER

#### **PENGARUH LAYANAN *MOBILE-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)**

Kepada

Yth: /Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Nurul hidayatullah Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Saya saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “**Pengaruh Layanan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)**”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu /Saudara/ i, meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang Saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Aamiin

Hormat saya,

Nurul Hidayatullah

NIM: 2019B1C125

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
- b. Pendidikan Terakhir :  SD  
 SMP  
 SMA  
 D III  
 S1  
 S2  
 Lainnya

**PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Tidak Setuju (TS)
4. Sangat Tidak Setuju (STS)

**A. Keamanan sistem *Mobile-Banking* ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Dengan menggunakan <i>Mobile-Banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya.				
2	<i>Mobile-Banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.				
3	<i>Mobile-Banking</i> dapat digunakan dimanapun.				
4	Saya menggunakan produk tersebut karena produknya sesuai kebutuhan transaksional digital.				
5	<i>Mobile-Banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.				

**B. Kemudahan Penggunaan Layanan ( $X_2$ )**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kemudahan transaksi menggunakan <i>Mobile-Banking</i> sangat mudah.				
2	<i>Mobile-Banking</i> dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.				
3	<i>Mobile-Banking</i> menyediakan informasi yang cukup jelas sesuai dengan kebutuhan.				
4	<i>Mobile-Banking</i> menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap dan real time.				

**C. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan(X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Secara keamanan transaksional mobile-banking memiliki fitur yang lengkap.</i>				
2	<i>Mobile-Banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.</i>				
3	Mobile-banking memberikan fitur keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.				
4	Menanggung dan merespon nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan <i>Mobile-Banking</i> atas kebutuhan nasabah Bank melalui <i>mobile-banking</i> .				

**D. Kecepatan(X<sub>4</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Menggunakan <i>M-Banking</i> dapat menghemat waktu transaksi.				
2	<i>Mobile-Banking</i> mempercepat transaksi				
3	Dengan menggunakan <i>Mobile-Banking</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi.				
4	<i>Mobile-Banking</i> dapat diakses dengan cepat.				



**E. Kepuasan Nasabah (Y)**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas menggunakan <i>mobile-banking</i> NTB Syariah.				
2	Saya menggunakan fitur-fitur <i>mobile-banking</i> untuk melakukan pembelian atau pembayaran.				
3	Saya akan merekomendasikan <i>mobile-banking</i> NTB Syariah kepada orang lain.				
4	Saya merasa semua fitur yang ada di <i>mobile-banking</i> NTB Syariah sudah lengkap.				



## Lampiran II: Tabel Tabulasi Penelitian

Nasabah	Butiran Angket X1							Butiran Angket X2						Butiran Angket X3						Butiran Angket X4						Butiran Angket Y					
	1	2	3	4	5	Tot al	Rata - Rata	1	2	3	4	Tot al	Rata - rata	1	2	3	4	Tot al	Rata - rata	1	2	3	4	Tot al	Rata - rata	1	2	3	4	Tot al	Rata - rata
Nasabah 1	3	3	4	3	4	17	3,400	4	4	3	4	15	3,750	3	3	4	4	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	4	14	3,500
Nasabah 2	3	3	4	4	3	17	3,400	4	3	4	4	15	3,750	4	3	3	4	14	3,500	4	4	4	3	15	3,750	3	4	4	4	15	3,750
Nasabah 3	4	4	4	3	4	19	3,800	4	3	4	4	15	3,750	4	3	4	4	15	3,750	4	3	4	4	15	3,750	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 4	3	4	3	4	3	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750	4	3	4	3	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250
Nasabah 5	4	3	3	3	4	17	3,400	4	4	3	3	14	3,500	4	3	4	3	14	3,500	4	3	3	4	14	3,500	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 6	4	4	4	4	4	20	4,000	3	4	3	4	14	3,500	3	4	4	4	15	3,750	4	3	3	3	13	3,250	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 7	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	3	4	15	3,750	2	3	3	4	12	3,000	3	4	4	4	15	3,750	3	4	3	4	14	3,500
Nasabah 8	3	3	3	4	3	16	3,200	3	4	3	4	14	3,500	4	2	4	4	14	3,500	4	3	4	4	15	3,750	4	3	4	4	15	3,750
Nasabah 9	4	4	4	3	4	19	3,800	4	4	3	4	15	3,750	4	4	3	4	15	3,750	4	4	3	4	15	3,750	3	4	3	4	14	3,500
Nasabah 10	3	4	3	3	4	17	3,400	4	3	4	4	15	3,750	3	4	4	4	15	3,750	4	4	3	3	14	3,500	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 11	4	3	4	4	4	19	3,800	4	2	4	3	13	3,250	4	3	3	3	13	3,250	3	3	4	4	14	3,500	3	4	3	4	14	3,500
Nasabah 12	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	4	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 13	3	4	3	4	4	18	3,600	3	3	4	3	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750
Nasabah 14	3	4	4	4	4	19	3,800	3	3	4	3	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500	4	4	3	3	14	3,500	2	3	2	4	11	2,750
Nasabah 15	3	4	4	4	4	19	3,800	3	4	4	3	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250	4	4	3	2	13	3,250	3	4	4	4	15	3,750
Nasabah 16	4	4	4	3	4	19	3,800	4	3	4	3	14	3,500	3	3	4	3	13	3,250	3	3	4	4	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 17	3	3	3	4	4	17	3,400	3	4	3	3	13	3,250	3	4	3	3	13	3,250	3	2	2	4	11	2,750	3	2	2	3	10	2,500
Nasabah 18	4	4	4	4	3	19	3,800	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	2	4	14	3,500

Nasabah 19	3	4	3	3	3	16	3,200	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	4	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	3	12	3,000
Nasabah 20	3	3	3	4	3	16	3,200	3	4	4	4	15	3,750	4	2	3	4	13	3,250	4	3	3	4	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000
Nasabah 21	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	3	13	3,250	4	3	4	3	14	3,500
Nasabah 22	2	4	4	3	3	16	3,200	3	3	3	3	12	3,000	4	2	3	3	12	3,000	3	2	3	4	12	3,000	3	2	2	4	11	2,750
Nasabah 23	3	3	3	3	3	15	3,000	3	3	3	3	12	3,000	3	2	2	3	10	2,500	2	2	3	3	10	2,500	2	2	2	3	9	2,250
Nasabah 24	4	4	4	4	4	20	4,000	4	3	4	3	14	3,500	4	4	4	3	15	3,750	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 25	2	2	2	2	2	10	2,000	2	2	2	2	8	2,000	2	4	3	2	11	2,750	2	2	2	2	8	2,000	2	2	2	2	8	2,000
Nasabah 26	3	3	3	3	2	14	2,800	4	3	4	3	14	3,500	2	2	3	3	10	2,500	2	3	3	2	10	2,500	3	2	3	3	11	2,750
Nasabah 27	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 28	2	4	4	4	4	18	3,600	2	2	3	2	9	2,250	3	2	3	2	10	2,500	3	3	4	1	11	2,750	3	3	2	4	12	3,000
Nasabah 29	4	3	3	2	4	16	3,200	4	3	3	4	14	3,500	4	2	4	4	14	3,500	3	3	3	4	13	3,250	4	3	2	3	12	3,000
Nasabah 30	4	4	4	4	4	20	4,000	3	3	4	4	14	3,500	3	3	2	4	12	3,000	3	2	4	4	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500
Nasabah 31	3	4	4	3	4	18	3,600	3	3	4	3	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000	3	4	3	3	13	3,250
Nasabah 32	4	4	4	4	4	20	4,000	4	3	4	3	14	3,500	4	2	4	3	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 33	2	4	3	4	3	16	3,200	4	3	4	4	15	3,750	4	2	2	4	12	3,000	4	1	4	4	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500
Nasabah 34	2	3	3	4	3	15	3,000	3	3	3	3	12	3,000	3	2	2	3	10	2,500	3	3	3	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 35	3	4	4	4	4	19	3,800	4	4	4	3	15	3,750	4	3	3	3	13	3,250	3	4	2	4	13	3,250	2	4	4	4	14	3,500
Nasabah 36	4	2	3	4	2	15	3,000	2	3	2	4	11	2,750	2	2	4	4	12	3,000	3	3	2	4	12	3,000	3	2	2	3	10	2,500
Nasabah 37	4	3	3	4	3	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasabah 38	4	4	3	4	4	19	3,800	3	3	4	3	13	3,250	3	4	4	3	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250	3	3	3	3	12	3,000
Nasabah 39	3	3	2	4	3	15	3,000	3	3	4	4	14	3,500	4	4	3	4	15	3,750	4	2	3	3	12	3,000	3	4	3	4	14	3,500
Nasabah 40	3	3	2	4	3	15	3,000	3	3	4	4	14	3,500	4	2	4	4	14	3,500	4	2	3	3	12	3,000	3	4	3	4	14	3,500

Nasaba h 41	2	4	3	4	4	17	3,400	4	3	4	4	15	3,750	3	2	3	4	12	3,000	4	2	4	4	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250
Nasaba h 42	2	3	3	4	3	15	3,000	3	3	3	3	12	3,000	4	3	3	3	13	3,250	3	3	3	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 43	3	4	4	4	4	19	3,800	4	4	4	3	15	3,750	3	4	4	3	14	3,500	3	4	3	4	14	3,500	3	4	4	4	15	3,750
Nasaba h 44	4	2	3	4	2	15	3,000	2	2	2	2	8	2,000	2	2	2	2	8	2,000	2	2	2	2	8	2,000	2	3	2	2	9	2,250
Nasaba h 45	4	3	3	4	3	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	54	13,500	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 46	4	4	3	4	4	19	3,800	4	4	3	3	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250	4	4	3	3	14	3,500	4	3	3	3	13	3,250
Nasaba h 47	3	3	2	4	3	15	3,000	3	3	4	3	13	3,250	4	4	2	3	13	3,250	4	2	3	3	12	3,000	3	4	3	4	14	3,500
Nasaba h 48	3	3	2	4	3	15	3,000	3	3	4	4	14	3,500	3	4	3	4	14	3,500	4	2	3	3	12	3,000	3	4	3	4	14	3,500
Nasaba h 49	2	3	3	3	3	14	2,800	2	2	3	3	10	2,500	4	3	2	3	12	3,000	2	3	3	3	11	2,750	4	3	2	2	11	2,750
Nasaba h 50	4	3	3	4	3	17	3,400	4	3	3	4	14	3,500	3	3	3	4	13	3,250	2	4	2	2	10	2,500	3	2	2	2	9	2,250
Nasaba h 51	4	4	4	4	3	19	3,800	4	3	4	3	14	3,500	3	3	4	3	13	3,250	4	3	3	4	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 52	3	3	3	3	3	15	3,000	3	3	3	3	12	3,000	3	3	2	3	11	2,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 53	3	3	3	4	3	16	3,200	4	4	4	3	15	3,750	2	3	4	3	12	3,000	3	3	3	2	11	2,750	2	3	4	4	13	3,250
Nasaba h 54	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 55	4	4	3	3	3	17	3,400	4	4	3	2	13	3,250	4	3	3	2	12	3,000	3	4	2	3	12	3,000	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 56	3	4	3	4	3	17	3,400	3	3	3	4	13	3,250	4	3	3	4	14	3,500	3	4	2	2	11	2,750	4	2	3	3	12	3,000
Nasaba h 57	3	4	4	4	4	19	3,800	3	3	3	4	13	3,250	4	2	2	4	12	3,000	4	3	4	3	14	3,500	4	4	3	4	15	3,750
Nasaba h 58	4	4	4	3	3	18	3,600	3	3	3	3	12	3,000	3	4	3	3	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	3	4	3	3	4	1,000
Nasaba h 59	4	4	4	3	4	19	3,800	2	2	2	2	8	2,000	4	4	4	2	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 60	3	4	3	3	4	17	3,400	4	4	4	3	15	3,750	3	4	4	3	14	3,500	3	4	4	4	15	3,750	3	4	3	4	14	3,500
Nasaba h 61	3	4	3	4	4	18	3,600	4	4	3	4	15	3,750	4	3	2	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	3	13	3,250
Nasaba h 62	3	4	3	3	3	16	3,200	3	3	3	3	12	3,000	4	3	3	3	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	3	3	2	3	11	2,750

Nasaba h 63	2	3	3	4	3	15	3,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	3	4	4	15	3,750	4	3	2	4	13	3,250
Nasaba h 64	3	3	3	4	4	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	3	4	3	4	14	3,500	4	4	4	3	15	3,750	4	4	3	4	15	3,750
Nasaba h 65	2	3	2	2	3	12	2,400	3	4	3	4	14	3,500	4	3	4	4	15	3,750	4	4	4	3	15	3,750	4	4	2	4	14	3,500
Nasaba h 66	3	3	3	3	3	15	3,000	3	3	3	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	3	3	3	4	13	3,250	4	3	2	4	13	3,250
Nasaba h 67	4	4	3	4	3	18	3,600	4	3	4	4	15	3,750	4	3	3	4	14	3,500	4	3	4	4	15	3,750	4	4	3	3	14	3,500
Nasaba h 68	4	4	4	3	4	19	3,800	4	4	4	4	16	4,000	3	4	4	4	15	3,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 69	3	3	3	4	4	17	3,400	3	4	4	2	13	3,250	4	4	4	2	14	3,500	3	2	3	4	12	3,000	4	4	3	3	14	3,500
Nasaba h 70	3	4	3	4	4	18	3,600	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	4	14	3,500	4	3	4	4	15	3,750	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 71	4	4	4	3	4	19	3,800	4	3	4	4	15	3,750	4	4	3	4	15	3,750	4	4	4	4	16	4,000	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 72	4	4	4	4	3	19	3,800	3	4	4	4	15	3,750	2	2	3	4	11	2,750	4	3	3	4	14	3,500	4	3	2	3	12	3,000
Nasaba h 73	3	3	4	3	3	16	3,200	3	3	3	3	12	3,000	2	2	2	3	9	2,250	4	4	3	4	15	3,750	4	4	2	4	14	3,500
Nasaba h 74	2	4	2	3	4	15	3,000	4	2	2	2	10	2,500	3	3	3	2	11	2,750	4	3	3	3	13	3,250	3	3	2	4	12	3,000
Nasaba h 75	3	3	3	4	3	16	3,200	4	4	4	4	16	4,000	3	4	4	4	15	3,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	4	13	3,250
Nasaba h 76	4	3	4	4	4	19	3,800	4	4	4	3	15	3,750	4	4	3	3	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750
Nasaba h 77	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 78	4	4	3	3	3	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 79	4	4	4	3	3	18	3,600	4	4	3	3	14	3,500	3	4	4	3	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000	4	4	3	3	14	3,500
Nasaba h 80	2	3	2	4	4	15	3,000	4	4	3	3	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000	3	3	2	2	10	2,500	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 81	2	4	3	3	4	16	3,200	3	4	4	4	15	3,750	3	3	2	4	12	3,000	2	3	3	3	11	2,750	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 82	2	4	3	3	3	15	3,000	3	3	4	3	13	3,250	3	3	2	3	11	2,750	3	3	3	2	11	2,750	4	4	2	3	13	3,250
Nasaba h 83	3	3	3	4	3	16	3,200	4	4	4	4	16	4,000	3	1	3	4	11	2,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	3	4	13	3,250
Nasaba h 84	4	3	4	4	4	19	3,800	4	4	4	3	15	3,750	4	3	4	3	14	3,500	4	4	4	4	16	4,000	3	3	3	3	12	3,000

Nasaba h 85	4	4	4	4	3	19	3,800	3	4	4	4	15	3,750	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	4	3	4	15	3,750
Nasaba h 86	4	4	3	3	3	17	3,400	4	4	4	4	16	4,000	4	4	1	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 87	4	4	4	4	4	20	4,000	4	3	3	3	13	3,250	4	3	2	3	12	3,000	3	3	3	4	13	3,250	4	3	3	3	13	3,250
Nasaba h 88	3	3	3	4	4	17	3,400	4	4	3	3	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000	3	3	2	2	10	2,500	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 89	3	4	2	3	4	16	3,200	3	4	4	4	15	3,750	3	2	3	4	12	3,000	2	2	2	2	8	2,000	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 90	2	4	3	1	3	13	2,600	2	2	4	3	11	2,750	4	4	2	3	13	3,250	2	2	2	2	8	2,000	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 91	4	4	4	4	4	20	4,000	4	3	4	4	15	3,750	4	4	1	4	13	3,250	4	4	4	4	16	4,000	4	4	4	4	16	4,000
Nasaba h 92	3	4	4	4	4	19	3,800	4	3	4	3	14	3,500	2	4	2	3	11	2,750	3	3	3	3	12	3,000	3	3	2	3	11	2,750
Nasaba h 93	3	3	3	3	4	16	3,200	4	3	4	4	15	3,750	3	2	4	4	13	3,250	3	3	4	4	14	3,500	3	3	3	3	12	3,000
Nasaba h 94	4	4	4	3	3	18	3,600	3	2	3	2	10	2,500	3	4	1	2	10	2,500	4	3	4	3	14	3,500	3	4	3	3	13	3,250
Nasaba h 95	4	4	4	4	4	20	4,000	4	4	4	4	16	4,000	4	2	2	4	12	3,000	4	4	4	4	16	4,000	4	3	3	4	14	3,500



### Lampiran III: Validitas Dan Reabilitas X1

#### Correlations

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Vr0005	Total
Pearson Correlation	1	,201	,498**	,201	,175	,683**
Vr0001 Sig. (2-tailed)		,050	,000	,051	,090	,000
N	95	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,201	1	,466**	-,008	,487**	,633**
Vr0002 Sig. (2-tailed)	,050		,000	,937	,000	,000
N	95	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,498**	,466**	1	,174	,383**	,788**
Vr0003 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,091	,000	,000
N	95	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,201	-,008	,174	1	,161	,473**
Vr0004 Sig. (2-tailed)	,051	,937	,091		,120	,000
N	95	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,175	,487**	,383**	,161	1	,654**
Vr0005 Sig. (2-tailed)	,090	,000	,000	,120		,000
N	95	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,683**	,633**	,788**	,473**	,654**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	95	95	95	95	95	95

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	6

## Lampiran IV: Validitas Dan Reabilitas X2

**Correlations**

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Pearson Correlation	1	,519**	,443**	,357**	,768**
Vr0001 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,519**	1	,353**	,466**	,783**
Vr0002 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,443**	,353**	1	,417**	,720**
Vr0003 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,357**	,466**	,417**	1	,747**
Vr0004 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,768**	,783**	,720**	,747**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	95	95	95	95	95

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	5



### Lampiran V: Validitas Dan Reabilitas X3

**Correlations**

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Pearson Correlation	1	,214*	,091	,214*	,298**
Vr0001 Sig. (2-tailed)		,038	,379	,038	,003
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,214*	1	,130	-,028	,323**
Vr0002 Sig. (2-tailed)	,038		,209	,784	,001
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,091	,130	1	,114	,954**
Vr0003 Sig. (2-tailed)	,379	,209		,270	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,214*	-,028	,114	1	,273**
Vr0004 Sig. (2-tailed)	,038	,784	,270		,008
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,298**	,323**	,954**	,273**	1
Total Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,008	
N	95	95	95	95	95

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,661	5

## Lampiran VI: Validitas Dan Reabilitas X4

**Correlations**

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Pearson Correlation	1	,387**	,606**	,478**	,802**
Vr0001 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,387**	1	,358**	,255*	,665**
Vr0002 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,013	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,606**	,358**	1	,536**	,817**
Vr0003 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,478**	,255*	,536**	1	,755**
Vr0004 Sig. (2-tailed)	,000	,013	,000		,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,802**	,665**	,817**	,755**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	95	95	95	95	95

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	5

## Lampiran VII: Validitas Dan Reabilitas Y

### Correlations

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Pearson Correlation	1	,411**	,284**	,275**	,610**
Vr0001 Sig. (2-tailed)		,000	,005	,007	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,411**	1	,522**	,573**	,706**
Vr0002 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,284**	,522**	1	,462**	,691**
Vr0003 Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,275**	,573**	,462**	1	,713**
Vr0004 Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,000
N	95	95	95	95	95
Pearson Correlation	,610**	,706**	,691**	,713**	1
Total Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	95	95	95	95	95

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	5

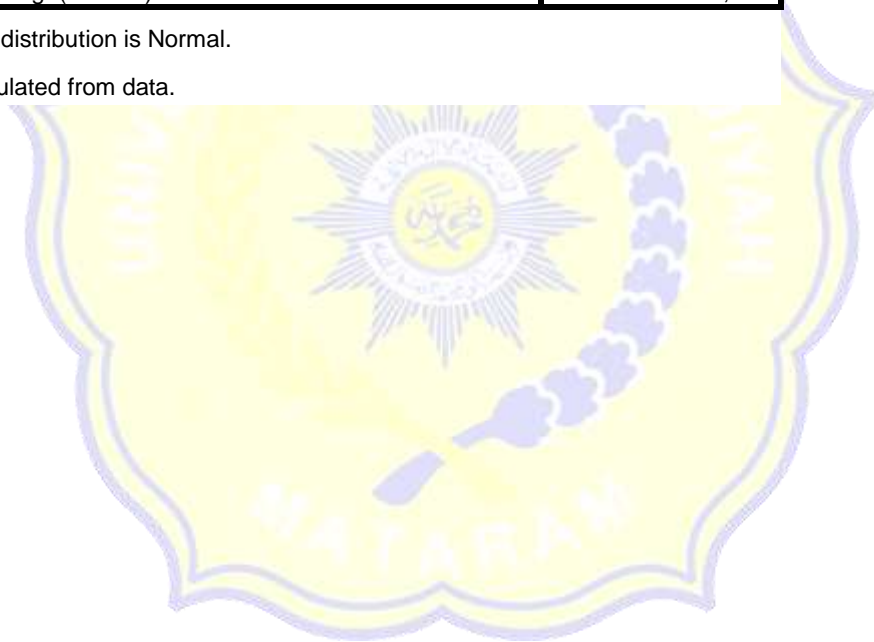
## Lampiran VIII: UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,72235960
	Absolute	,101
Most Extreme Differences	Positive	,101
	Negative	-,074
Kolmogorov-Smirnov Z		,984
Asymp. Sig. (2-tailed)		,287

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## Lampiran IX: UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

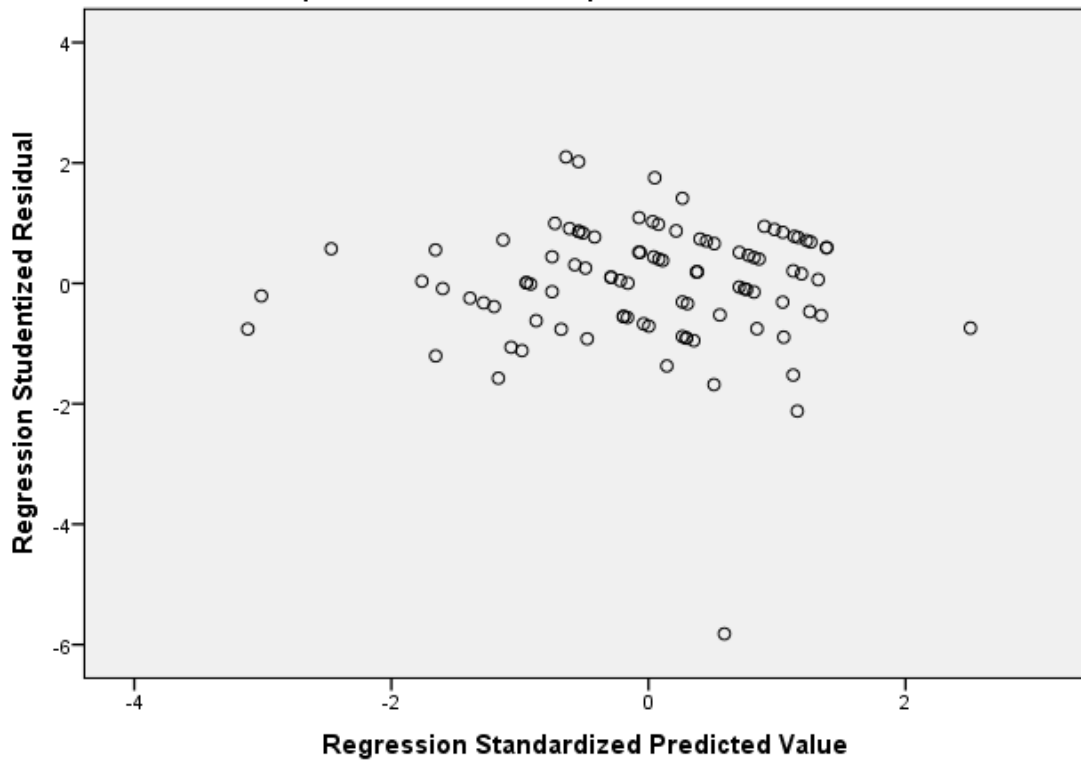
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,185	1,751		1,818	,072		
1 Keamanan	,052	,110	,049	,477	,634	,669	1,494
Kemudahan	,197	,110	,176	1,786	,078	,739	1,354
Kredibilitas	,042	,043	,088	,964	,337	,857	1,167
Kecepatan	,433	,107	,433	4,054	,000	,626	1,598

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran X: UJI HETEROSKEDASTITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## Lampiran XI: UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecepatan, Kredibilitas, Kemudahan, Keamanan <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,597 <sup>a</sup>	,356	,328	1,760

- a. Predictors: (Constant), Kecepatan, Kredibilitas, Kemudahan, Keamanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Keamanan	Kemudahan	Kredibilitas	Kecepatan
1	1	4,898	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,073	8,210	,01	,01	,01	,92	,01
	3	,014	18,964	,12	,00	,19	,00	,75
	4	,010	22,292	,26	,13	,80	,05	,05
	5	,006	28,521	,61	,86	,01	,02	,19

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6,06	20,22	14,93	3,461	95
Std. Predicted Value	-2,561	1,531	,000	1,000	95
Standard Error of Predicted Value	,184	1,351	,340	,152	95
Adjusted Predicted Value	6,31	20,26	14,95	3,459	95
Residual	-3,498	4,106	,000	1,586	95
Std. Residual	-2,158	2,533	,000	,978	95
Stud. Residual	-2,250	2,688	-,005	1,013	95
Deleted Residual	-3,803	4,625	-,023	1,710	95
Stud. Deleted Residual	-2,303	2,787	-,005	1,028	95
Mahal. Distance	,215	64,294	3,958	7,076	95
Cook's Distance	,000	,297	,017	,043	95
Centered Leverage Value	,002	,684	,042	,075	95

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Lampiran XIII: Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,185	1,751		1,818	,072		
1 Keamanan	,052	,110	,049	,477	,634	,669	1,494
Kemudahan	,197	,110	,176	1,786	,078	,739	1,354
Kredibilitas	,042	,043	,088	,964	,337	,857	1,167
Kecepatan	,433	,107	,433	4,054	,000	,626	1,598

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Lampiran XII: Uji Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154,347	4	38,587	12,454	,000 <sup>b</sup>
Residual	278,853	90	3,098		
Total	433,200	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kecepatan, Kredibilitas, Kemudahan, Keamanan



**Lampiran XIV: Tabel Distribusi r tabel**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.182	0.217	0.256	0.283	0.356
81	0.181	0.215	0.255	0.281	0.354
82	0.180	0.214	0.253	0.279	0.352
83	0.179	0.213	0.252	0.278	0.350
84	0.178	0.212	0.250	0.276	0.348
85	0.177	0.210	0.249	0.274	0.346
86	0.176	0.209	0.247	0.273	0.344
87	0.175	0.208	0.246	0.271	0.343
88	0.174	0.207	0.244	0.270	0.341
89	0.173	0.206	0.243	0.268	0.339
90	0.172	0.205	0.242	0.267	0.337
91	0.171	0.203	0.240	0.265	0.335
92	0.170	0.202	0.239	0.264	0.334
93	0.169	0.201	0.238	0.263	0.332
94	0.168	0.200	0.237	0.261	0.330
95	0.168	0.199	0.235	0.260	0.329
96	0.167	0.198	0.234	0.259	0.327
97	0.166	0.197	0.233	0.257	0.325
98	0.165	0.196	0.232	0.256	0.324
99	0.164	0.195	0.231	0.255	0.322
100	0.163	0.194	0.230	0.254	0.321

Lampiran XV: Tabel Distribusi t tabel

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

## DOKUMENTASI





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.i](http://fisipol.ummat.ac.i)

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Juma't** Tanggal **30** Bulan **Juni** Tahun **2023** pukul **13.00** Wita telah diselenggarakan **Sidang Skripsi** bertempat di Ruang Sidang Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~** / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **Nurul Hidayatullah**  
NIM : **2019B1C125**  
Jurusan : **Administrasi**  
Program Studi : **Administrasi Bisnis**  
Konsentrasi : **PERBANKAN**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank NTB Syariah KC Pejangik)"**.




Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA. NIDN. 0825118501	PU	3,96
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M. NIDN. 0806039101	PP	3,73
3	Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M NIDN. 0828108404	PN	3,60
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP ..... **10,99**  
AI IP ----- **3** = **3,60**  
Jumlah Penguji **3**

Mataram, 30 Juni 2023

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
		
<b>Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA.</b> NIDN. 0825118501	<b>Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M.</b> NIDN. 0806039101	<b>Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M</b> NIDN. 0828108404



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.i](http://fisipol.ummat.ac.i)

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Nurul Hidayatullah**  
NIM : 2019B1C125  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank NTB Syariah KC Pejangik)"**.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3		
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5		
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5		
4	Metodologi	3	3		
5	Penyajian Data	3	3,5		
6	Analisa Data	4	3		
7	Kesimpulan	2	3,5		
8	Konsistensi Bahasan	3	4		
9	Bahasa	2	4		
10	Sikap	2	4		
<b>Jumlah</b>		25		p	

TOTAL BN 86,5 . 3,96  
IP -----

Mataram, 30 Juni 2023  
Penguji Utama,

**Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA.**  
NIDN. 0825118501



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.i](http://fisipol.ummat.ac.i)

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. .

Nama : **Nurul Hidayatullah**  
NIM : 2019B1C125  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)"**.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,8	7,6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,7	14,8	
7	Kesimpulan	2	3,7	7,4	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		93,4	

TOTAL BN  
IP -----  $\frac{93,4}{25} = 3,73$   
TOTAL B

Mataram, 30 Juni 2023  
Penguji Pendamping,

**Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E., M.M.**  
NIDN. 0806039101



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.i](http://fisipol.ummat.ac.i)

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram .

Nama : **Nurul Hidayatullah**  
NIM : 2019B1C125  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)"**.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN  
IP ----- 89,7 = 3,60  
TOTAL B 25

Mataram, 30 Juni 2023

Penguji Netral,

**Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M**

NIDN. 0828108404



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

1. NAMA : Nurul Hidayatullah
2. NIM : 2019B1C125
3. PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Bisnis
4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Pengaruh Layanan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)
5. PEMBIMBING AKADEMIK : 1. Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA  
2. Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE,MM

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

NO	TANGGAL MASUK	TANGGAL KELUAR	MATERI	CATATAN PEMBIMBING	PARAF
1	3/05	3/05		Cara pengutipan, bahasa asing cetak miring,	
2	15/05	15/05	Bab IV	Konsistensi hasil uji am. pembalasan di perbaiki	
3	30/05	30/05	Bab IV BAB V	Pembahasan: perkont. hasil uji dengan teknik pengujian, kausal	
4	6/06	6/06	Bab IV BAB V	Pembahasan BUKU dgn teori, perumple. Selesai hasil Pembahasan	
5	16/06	16/06	ACC	ACC ke pembimbing I	

**PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI**

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan

**TELAH SELESAI** Pada Tanggal 16 Juni .....2023

Kaprodi,

**Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM**

Pembimbing II,

**Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE, MM**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

1. NAMA : Nurul Hidayatullah
2. NIM : 2019B1C125
3. PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Bisnis
4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Pengaruh Layanan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank NTB Syariah KC Pejanggik)
5. PEMBIMBING AKADEMIK : 1. Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA  
2. Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE,MM

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

NO	TANGGAL MASUK	TANGGAL KELUAR	MATERI	CATATAN PEMBIMBING	PARAF
1	21/06		BAB V	Kesimpulan dan Saran	
	22/06/23	22/06/23	ACC ujian		

**PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan  
TELAH SELESAI Pada Tanggal 22/06 ..... 2023

Kaprodi,

Lalu Hendra Maniza S.Sos.MM

NIDN: 0828108404

Pembimbing I,

Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA

NIDN : 0825118501