

# LAMPIRAN

## PERNYATAAN KUISIONER

Kepada Yth,

Bpk/ibu sdra/i

Di tempat

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :

Nama : Siti Fatimah Laily Sholihah

NIM : 20130730379

Fakultas : Agama Islam

Prodi : Ekonomi Perbankan Islam

Sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) yang berjudul **“Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Kantor Kas Bantul)”**.

Penelitian ini melibatkan 50 responden nasabah pengguna aplikasi *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam pengguna aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*.

Sehubung dengan itu, saya memohon bapak/ ibu/ saudara/i berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian ini, seluruh jawaban yang diberikan dijamin kerahasiannya dan semata-mata digunakan untuk kegiatan penelitian.

Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ ibu/ saudara/i dalam mengisi kuisisioner penelitian ini saya ucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

No Kuisisioner :

Nama :

Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (x) pada jawaban yang tersedia dibawah ini :

A. Profil Nasabah

1. Jenis kelamin :

1) Pria

2) Wanita

2. Lama menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah :

1) < 1 th

2) 1 th – 2 th

3) 3 th – 4 th

4) 4 th – 5 th

5) > 5 th

Isilah sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan tanda (√) pada kotak yang tersedia dengan beberapa pilihan, antara lain yaitu :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuisisioner kepuasan nasabah terhadap pengguna produk jasa *mobile banking*

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Keamanan				
1.	Aplikasi <i>mobile banking</i> hanya bisa diakses oleh nasabah pengguna <i>mobile banking</i> saja				
2.	PIN ATM menjamin keamanan aplikasi <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi				
3.	Dengan memblokir ATM dapat menjaga keamanan Aplikasi <i>mobile banking</i> pada telepon selular nasabah				
4.	Aplikasi <i>mobile banking</i> dapat merahasiakan data				

	transaksi nasabah				
5.	Terdapat nomer call center pada layanan Aplikasi <i>mobile banking</i> bila terdapat kesalahan transaksi				

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Kemudahan Transaksi				
1.	Aplikasi <i>mobile banking</i> memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (cek saldo, cek mutasi, transfer, pembayaran premi asuransi, zakat dan pembelian pulsa)				
2.	Aplikasi <i>mobile banking</i> mudah diakses selama 24 jam				
3.	Aplikasi <i>mobile banking</i>				

	mudah diakses dimana saja tanpa mengantri.				
4.	Feature menu aplikasi <i>mobile banking</i> mudah diakses nasabah				
5.	Nasabah pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> dapat melakukan transfer real time ke 83 bank dengan cepat				

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Kepuasan				
1.	Saya tidak akan berpindah menjadi nasabah lain selain Bank Syariah Mandiri karena layanan aplikasi <i>mobile banking</i> memuaskan saya				
2.	Saya akan terus				

	<p>menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri apabila hp saya hilang dan lupa kode aktivasinnya</p>				
3.	<p>Saya akan menggunakan produk jasa lain Bank Syariah Mandiri selain produk jasa <i>mobile banking</i></p>				
4.	<p>Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri.</p>				



No Kuisisioner :

Nama :

Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (x) pada jawaban yang tersedia dibawah ini :

B. Profil Nasabah

3. Jenis kelamin :

3) Pria

4) Wanita

4. Lama menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah :

6) < 1 th

7) 1 th – 2 th

8) 3 th – 4 th

9) 4 th – 5 th

10) > 5 th

Isilah sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan tanda (√) pada kotak yang tersedia dengan beberapa pilihan, antara lain yaitu :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuisisioner kepuasan nasabah terhadap pengguna produk jasa *internet banking*

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Keamanan				
1.	Aplikasi <i>Internet banking</i> hanya bisa diakses oleh nasabah pemilik <i>Internet banking</i> saja				
2.	Kode TAN menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi				
3.	User ID dan password menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi				
4.	Dengan memblokir rekening dapat menjaga keamanan Aplikasi <i>Internet banking</i> nasabah jika user ID dan password diketahui orang				

	lain				
5.	Terdapat nomer call center pada layanan Aplikasi <i>Internet banking</i> bila terdapat kesalahan transaksi				

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Kemudahan dan Kecepatan				
1.	Aplikasi <i>internet banking</i> memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (cek saldo, cek mutasi, transfer, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa)				
2.	Aplikasi <i>internet banking</i> mudah diakses selama 24 jam				
3.	Aplikasi <i>internet banking</i> mudah diakses				

	dimana saja tanpa mengantri.				
4.	Feature menu aplikasi <i>internet banking</i> mudah diakses nasabah				
5.	Nasabah pengguna aplikasi <i>internet banking</i> dapat melakukan transfer real time ke 83 bank dengan cepat				

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SS	S	TS	STS
	Kepuasan				
1.	Saya tidak akan berpindah menjadi nasabah lain selain Bank Syariah Mandiri karena layanan aplikasi <i>internet banking</i> memuaskan saya				
2.	Saya akan terus				

	menggunakan aplikasi <i>internet banking</i> Bank Syariah Mandiri apabila hp saya hilang dan lupa kode aktivasannya				
3.	Saya akan menggunakan produk jasa lain Bank Syariah Mandiri selain produk jasa <i>internet banking</i>				
4.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi <i>internet banking</i> Bank Syariah Mandiri.				

Terimakasih atas kesediaan nasabah dalam pengisian kuisisioner penelitian ini

**NILAI KUSIONER *MOBILE BANKING* (X1)**

NO	KEMUDAHAN <i>MOBILE BANKING</i>					KEAMANAN <i>MOBILE BANKING</i>					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	34
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
13	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35



47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	30
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31



**NILAI KUISIONER *INTERNET BANKING* (X2)**

KEMUDAHAN INTERNET BANKING					KEAMANAN INTERNET BANKING					TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	32
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	34



4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	31
4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	33

**NILAI KUISIONER KEPUASAN NASABAH (Y)**

KEPUASAN								TOTAL
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	4	25
4	4	4	4	3	3	2	3	27
3	3	3	3	3	3	2	3	23
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	2	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	2	3	3	23
3	3	2	3	2	2	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	2	2	2	2	2	2	16
4	4	2	4	4	3	4	4	29
3	3	3	3	3	3	2	3	23
3	3	2	3	3	3	2	3	22
3	3	2	3	3	3	2	3	22
3	3	2	3	3	3	2	3	22
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	3	4	4	2	3	3	27



3	3	3	3	3	2	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	3	2	3	3	24



item_7	Pearson Correlation	,669**	,701**	,716**	,718**	,578**	,551**	1	,955**	,828**	,673**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_8	Pearson Correlation	,697**	,678**	,692**	,701**	,554**	,563**	,955**	1	,819**	,628**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_9	Pearson Correlation	,706**	,803**	,822**	,707**	,611**	,432**	,828**	,819**	1	,677**	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_10	Pearson Correlation	,471**	,616**	,616**	,609**	,556**	,190	,673**	,628**	,677**	1	,741**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,187	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
total	Pearson Correlation	,842**	,879**	,904**	,879**	,786**	,571**	,901**	,887**	,899**	,741**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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





item_7	Pearson Correlation	,595**	,441**	,525**	,582**	,479**	,768**	1	,878**	,685**	,504**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_8	Pearson Correlation	,629**	,408**	,490**	,549**	,438**	,744**	,878**	1	,649**	,511**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_9	Pearson Correlation	,540**	,607**	,645**	,633**	,492**	,522**	,685**	,649**	1	,654**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_10	Pearson Correlation	,353*	,585**	,621**	,628**	,548**	,361**	,504**	,511**	,654**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,750**	,796**	,861**	,862**	,766**	,730**	,820**	,800**	,821**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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



item_7	Pearson Correlation	,595**	,563**	,631**	,583**	,671**	,549**	1	,814**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item_8	Pearson Correlation	,752**	,703**	,599**	,672**	,811**	,689**	,814**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,885**	,896**	,759**	,809**	,886**	,761**	,808**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

#### D. Uji Realibilitas *Mobile Banking*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	10

#### E. Uji Realibilitas *Internet Banking*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	10

## F. Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	8

## G. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji multikolonieritas

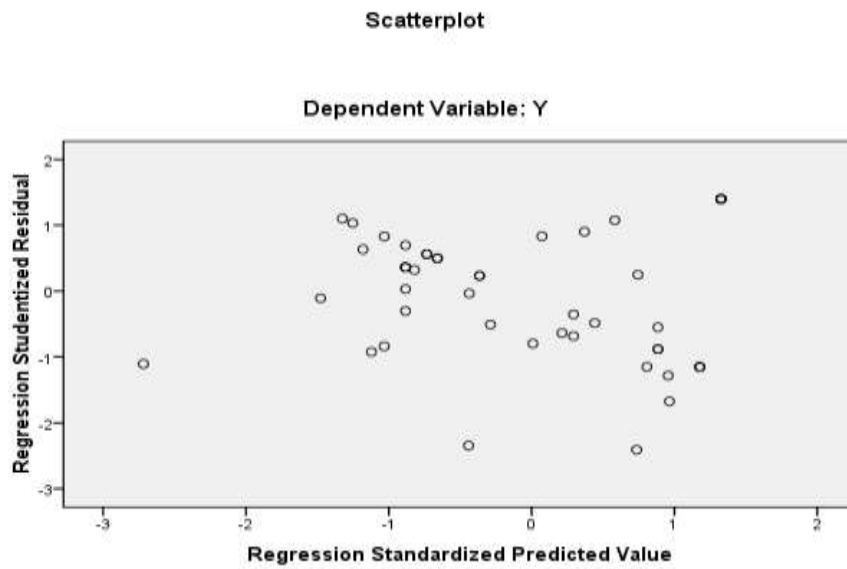
#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.121	3.325		1.240	.221		
X1	.194	.153	.232	1.267	.211	.352	2.844
X2	.399	.157	.465	2.539	.015	.352	2.844

a. Dependent

Variable: Y

2. Uji Heterokadatisitas



3. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a</sup>	Std. Deviation	2.99995175
Most	Absolute	.112
Extreme	Positive	.083
Differences	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		.793
Asymp. Sig. (2-tailed)		.555

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a</sup>	Std. Deviation	2.99995175
Most	Absolute	.112
Extreme	Positive	.083
Differences	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		.793
Asymp. Sig. (2-tailed)		.555
a. Test distribution is Normal.		



4. Hasil Uji Linearitas

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	578,953	12	48,246	8,298	,000
Linearity	292,628	1	292,628	50,329	,000
Deviation from Linearity	286,325	11	26,030	4,477	,000
Within Groups	215,127	37	5,814		
Total	794,080	49			

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2 Between Groups (Combined)	586,163	15	39,078	6,390	,000
Linearity	338,027	1	338,027	55,277	,000
Deviation from Linearity	248,136	14	17,724	2,898	,006
Within Groups	207,917	34	6,115		
Total	794,080	49			

## H. Uji Regresi Berganda

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 <sup>a</sup>	,445	,421	3,063

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353,094	2	176,547	18,816	,000 <sup>a</sup>
	Residual	440,986	47	9,383		
	Total	794,080	49			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,121	3,325		1,240	,221
	X1	,194	,153	,232	1,267	,211
	X2	,399	,157	,465	2,539	,015

a. Dependent Variable: Y