

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*)**

Skripsi

*“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo”*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*)**

Skripsi

*“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo”*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah
NIM : 19 0402 0055
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab peneliti.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 juni 2023

Yang membuat pernyataan



Nur Azizah
NIM. 19 0402 0055

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul Pengaruh Kemudahan Keamanan dan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) yang ditulis oleh Nur Azizah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0055, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 30 Agustus 2023 Miladiyah bertepatan dengan 13 Safar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 06 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Muh. ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (digital islamic network)” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan terkhusus kepada kedua orng tuaku tercinta ayahanda Palatta (Alm) dan ibunda Mutta, yang telah mengasuh dan mendidik serta menunjang pendidikan peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga peneliti mampu menyelesaikan pendidikan sekarang ini, dan segala yang telah diberikan kepada kami anak-anaknya, serta semua saudara dan saudari ku yang selama ini membantu dan mendoakanku.

Selanjutnya peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin S.S., M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapar Dr. Mustamingg, S.Ag., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Dr Muhaemin, M.A. Sebagai Direktur Pascasarjana
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Dr, Fasiha, S.El., M.El. selaku Wakil Dekan Akademik, Muzayyana Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Muh. Ilyas, S,Ag., M.A, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Edi Indra Setiawan, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Mursyid, S.Pd., M.M. selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. beserta para staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dosen Pembimbing, Hamida S.E.Sy., M.E.Sy yang telah memberikan masukan dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Dosen Penguji Utama Hendra Safri, S.E., M.M. dan Pembantu Penguji Bapak Muh. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.Sy

6. Bapak/Ibu Dosen dan staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang Pendidikan agama Islam.
7. Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd.i. Kepala Unit Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada para responden Bank Muamalat Indonesia yang menyepatkan waktunya berpartisipasi membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2019 (khususnya kelas PBS A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada yang terkasih khususnya sahabat-sahabatku, Gina Puspita Paturrusi, Maria Ulfa, Hani Alyanur dan Alfiya Febriani yang telah banyak memberikan semangat, doanya serta kontribusinya kepada penulis atas bantuan jasa dan waktunya, serta dukungan dan masukan-masukan yang kalian berikan kepada saya.
11. Kepada semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah banyak memberikan kontribusinya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala jasa kepada semua yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi dan skripsi penulis. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun masih dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan dan bernilai ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Palopo, 27 juni 2023

Peneliti



Nur Azizah

Nim. 19 0402 0055

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>ḍammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اُوّ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِوْ	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	A	a dan garis di atas
اِيّ	<i>Kasrah dan yā'</i>	I	i dan garis di atas
اُوّ	<i>ḍammah dan wau</i>	U	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā'marbūtah

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu: *tā'marbūtah* yang hidup atau

mendapat harakat fatḥah, kasrah, dan damma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā'marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'marbūṭah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-at fāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*
نُعْمٌ : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *kasrah* ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (سَيِّسِي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *al* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan

dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (<i>al-zalzalāh</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	□ □ <i>al-bilādu</i>

7. *Hamzah*

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlahah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf

hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *dīnullāh billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd Naṣr Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

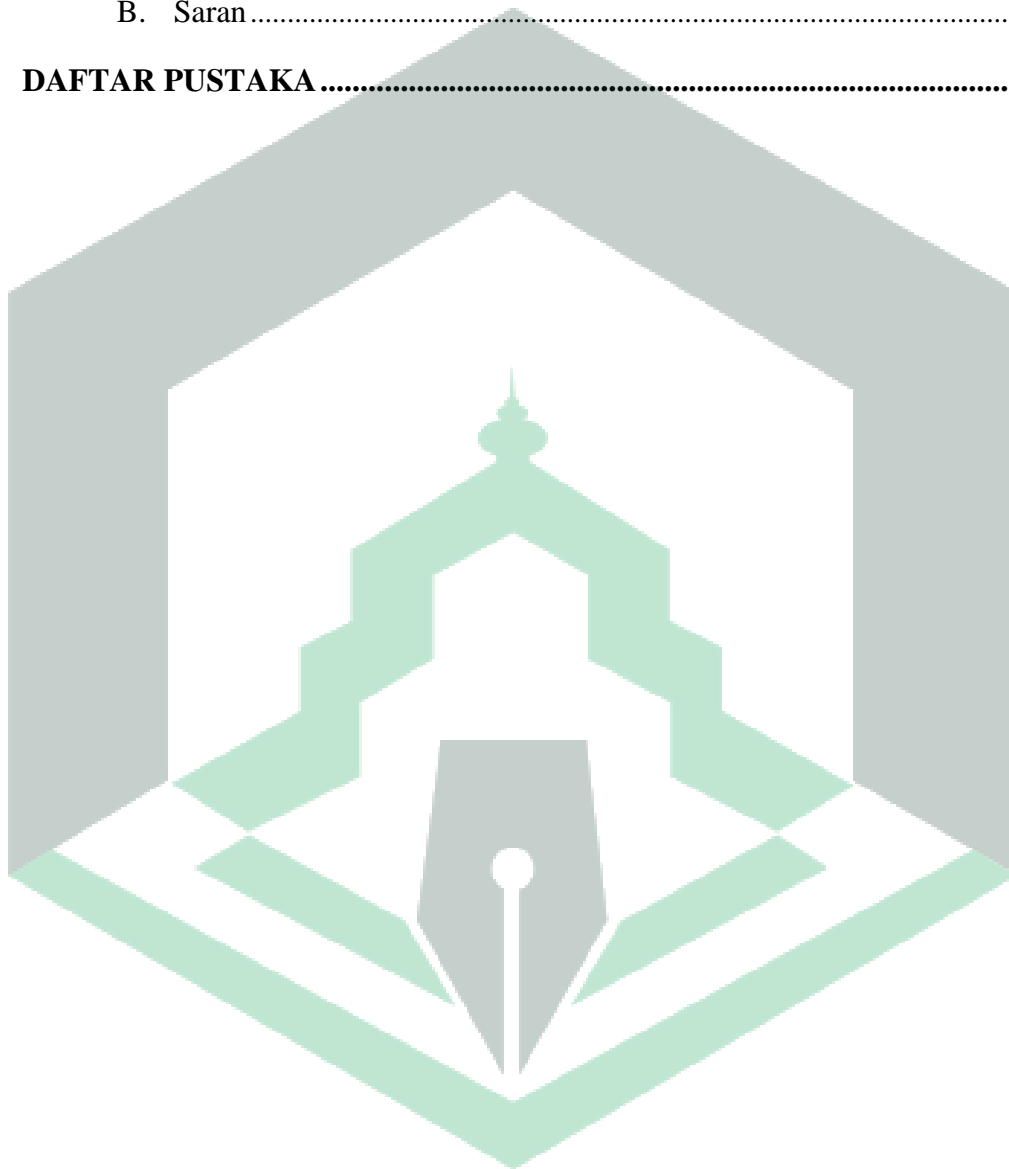
Beberapa singkatan yang dilakukan adalah :

SWT	= <i>Subhanuhu wa ta 'ala</i>
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
QS .../...:	= QS Al-Baqarah/ :
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xix
DAFTARLAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Fikir	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Populasi Dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40

B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71



DAFTAR AYAT

Kutipan ayat QS Al-Baqarah/185	17
--------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional	30
Tabel 4.1 Jumlah Kantor Bank Muamalat	48
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 berdasarkan asal cabang bank muamalat	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Nilai Average Variant Extended (AVE)	54
Tabel 4.7 Nilai Croos Loading	55
Tabel 4.8 Uji T-Statistik Outer Loading P-Value	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Cronbract Reliablyty	61
Tabel 4.10 Nilai R-Square.....	61
Tabel 4.11 Nilai F-Square	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Model FIT.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Path Coefficient.....	64



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	46
Gambar 4.2 Logo Bank Muamalat.....	47
Gambar 4.3 Diagram Jalur Loading Factor	54
Gambar 4.4 Konversi Diagram	59
Gambar 4.5 Konversi Diagram	59
Gambar 4.6 Konversi Diagram	60
Gambar 4.7 Konversi Diagram	60
Gambar 4.8 Hasil Bootstrapping.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilita

Lampiran 3 Uji Struktural atau Inner Model

Lampiran 4 Uji Hipotesi

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Sertifikat TOEFL dan Sertifikat Mahad

Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi

Lampiran 8 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Nur Azizah, 2023 “Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN (Digital Islamic Network)” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Hamida

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN; untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan muamalat DIN; untuk mengetahui pengaruh fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan muamalat DIN; untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN. jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang menggunakan angket/kuesioner. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *probability sampling* dengan menggunakan tehnik *simple random sampling*, yang merupakan suatu tehnik pengambilan sampel secara acak dan sederhana dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1). Hasil uji *path coefficient* menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan muamalat DIN. (2). Hasil uji *path coefficient* menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan muamalat DIN. (3) Hasil uji *path coefficient* menunjukkan bahwa fitur memiliki pengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan muamalat DIN. (4). Hasil uji R-square menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan dan fitur berpengaruh bersama-sama atau secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, sebesar 80% dengan nilai R Square Adjusted sebesar 79% diatas 67%. Maka dapat dikatakan berpengaruh secara kuat.

Kata Kunci: Fitur, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan, Muamalat DIN, PLS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Muamalat DIN merupakan versi *mobile banking* syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para Nasabah setia yang selalu bisa diakses 24 jam dengan aman dan mudah. Di dalamnya, terdapat berbagai fitur-fitur modern, kekinian dan islami yang tidak hanya mempermudah beragam urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu keseharian seorang muslim/muslimah, seperti jadwal salat, arah ikiblat, kalkulator zakat, dan hadist harian. *Mobile banking* syariah MDIN juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf.¹

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia, Bank Muamalat secara resmi beroperasi pada 1 november 1991 atau 24 robi'us tsanu 1412 H, pendirian Bank Muamalat ini diprakarsai oleh majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICIM) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi Bank Muamalat terus melakukan terobosan terbaru mengenai produk-produk keuangan syariah². Salah satu terobosan yang dilakukan oleh Bank Muamalat terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi adalah peluncuran *mobile banking* yang diberi nama Muamalat DIN (*Digital*

¹ Shafaliza Risfani, and Reni Ria Armayani Hasibuan, "Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat" *Jurnal Ilmu Komputer Dan Manajemen* 2, No 1 (Maret 2022) 385
<https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/3144/982>

² <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada 11 Oktober 2020

Islamic Network). Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tanggal 14 November 2019.. dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN³

Selama masa pandemi Covid-19 jumlah transaksi melalui kanal digital PT Bank Muamalat Indonesia Tbk tumbuh 90 persen. Mayoritas transaksi dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Direktur Operasi Bank Muamalat Awaldi mengatakan, kebiasaan nasabah bergeser menggunakan layanan digital dibandingkan datang ke kantor cabang. Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak 2020, kata dia, menjadi katalis peralihan tersebut. Sebagai gambaran, transaksi digital sebelum pandemi hanya sekitar 30 persen dari total transaksi. Dengan adanya peningkatan menjadi 90 persen ini menunjukkan bahwa nasabah kami sudah lebih aktif dan nyaman bertransaksi menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Hal ini juga bagian dari strategi perusahaan untuk memacu peningkatan dana murah (*Current Account & Saving Account/CASA*),” ujarnya, Jumat 23 September 2022. Selama masa pandemi sampai September 2022 Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) telah memproses transaksi perbankan lebih dari Rp 46 triliun yang berasal dari 33 juta transaksi. Lebih dari 70 persen berupa transaksi transfer elektronik. Sisanya adalah transaksi lain seperti pembelian pulsa dan top up uang elektronik.⁴

³ [tps://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-bnaking-barudari-bank-muamalat11](https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-bnaking-barudari-bank-muamalat11), diakses pada 11 Oktober 2020

⁴ <https://bisnis.tempo.co/read/1637776/transaksi-digital-bank-muamalat-naik-90-persen-didominasi-layanan-transfer> Sabtu, 24 September 2022

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN. Perubahan teknologi informasi yaitu layanan *Mobile Banking*. Perkembangan yang cepat dengan memberikan kemudahan akses layanan informasi kepada kliennya.⁵ Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan,⁶ kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan. Karena nasabah akan mudah menerima sesuatu hal yang mudah untuk digunakan daripada sulit untuk digunakan. Kadang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan mobile banking dikarenakan sistem yang rumit sehingga nasabah masih cenderung lebih memilih menggunakan layanan publik yakni ATM yang hanya sekedar mengecek saldo, transfer dan membayar tagihan melalui Atm.

Fitur ialah salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak jika fitur yang diberikan lebih besar dari yang di bayarkan mereka akan merasa puas⁷. Banyak nasabah yang mengeluhkan terkait dari aplikasi Muamalat DIN yang tidak mereka dapatkan karena sulitnya mengakses aplikasi Muamalat DIN. Fitur layanan yang tersedia juga sulit untuk diakses sehingga nasabah kerap kali

⁵ Ahmad Syarif Iskandar, Tadjuddin, Lesti, Rahmat “Sistem Perbankan Seluler” Scientific Journal of Management vol 8, no2 (nopember 2020) 304

⁶ Yogi Prasetyo, “Pengaruh Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Ulang Aplikasi Brimo” Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Januari 2023) 15 <http://repository.stiedewantara.ac.id/id/eprint/3661>

⁷ M Rifki Bahtiar, Erawati Kartika, and Ika Lesyawati “ Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri” Jurnal Management 8, No 1 (Juni 2022) 158 <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah/article/view/5696>

mengalami kegagalan transaksi. Sekecil apapun kekurangan pada aplikasi Muamalat DIN, pihak BMI harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Muamalat DIN. Dengan semakin canggihnya teknologi keamanan seiring pula dengan makin canggihnya teknologi pencurian di ranah digital. Salah satu kejahatan yang paling sering terjadi yaitu pencurian identitas atau phising. Phising adalah pencurian data penting milik orang lain.

Untuk memepertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah, maka pihak bank perlu menganut konsep kepuasan pelanggan.⁸ Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat image perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas. Maka perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.⁹ Peneliti terdahulu menuliskan bahwa dimensi kemudahan, kenyamanan dan keamanan menjadi indicator atau tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi¹⁰

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Putri Amelia mengemukakan bahwa pengaruh kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *M-banking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara persial maupun simultan

⁸ BQ,Elok Nirwana “ Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Keamanan Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank NTB Syariah Untuk Pembayaran Online Shop” Tesis Universitas Islam Negeri Mataram (April 2022) 17 <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/2369>

⁹ Kotler,Katler, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 (Indonesia: Erlangga, 2009) H, 410

¹⁰ Nila Erina, “ Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (November 2021) <http://etheses.iainponorogo.ac.id/16825/>

terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Melfi Adela menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kemudahan sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dari penelitian tersebut, faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan adalah faktor kredibilitas perusahaan layanan perbankan dan kecepatan¹²

Dari sinilah maka penulis tertarik untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan fitur dapat mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan Layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
2. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
3. Apakah faktor fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
4. Apakah faktor kemudahan, keamanan dan fitur berpengaruh terhadap kepuasan

¹¹ Putri Amalia “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Srudi Kasus Bsi Kcp Sumenep)” *Jurnal Of Islamic Economis* 1, No 1 (Juni 2022)
<https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>

¹² Melfi Adela “pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah” skripsi institut agama islam negeri metro (14 juli 2020)
https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:jK_Q1xPofRYJ:scholar.google.com/+kemudahan+tidak+berpengaruh+terhadap+kepuasan+nasabah+menggunakan+mobile+banking+&hl=id&as_sdt=0,5

nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang menguraikan mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

1. Untuk membuktikan pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
2. Untuk membuktikan pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
3. Untuk membuktikan pengaruh variabel fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)
4. Untuk membuktikan pengaruh variabel kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a. Bagi penulis

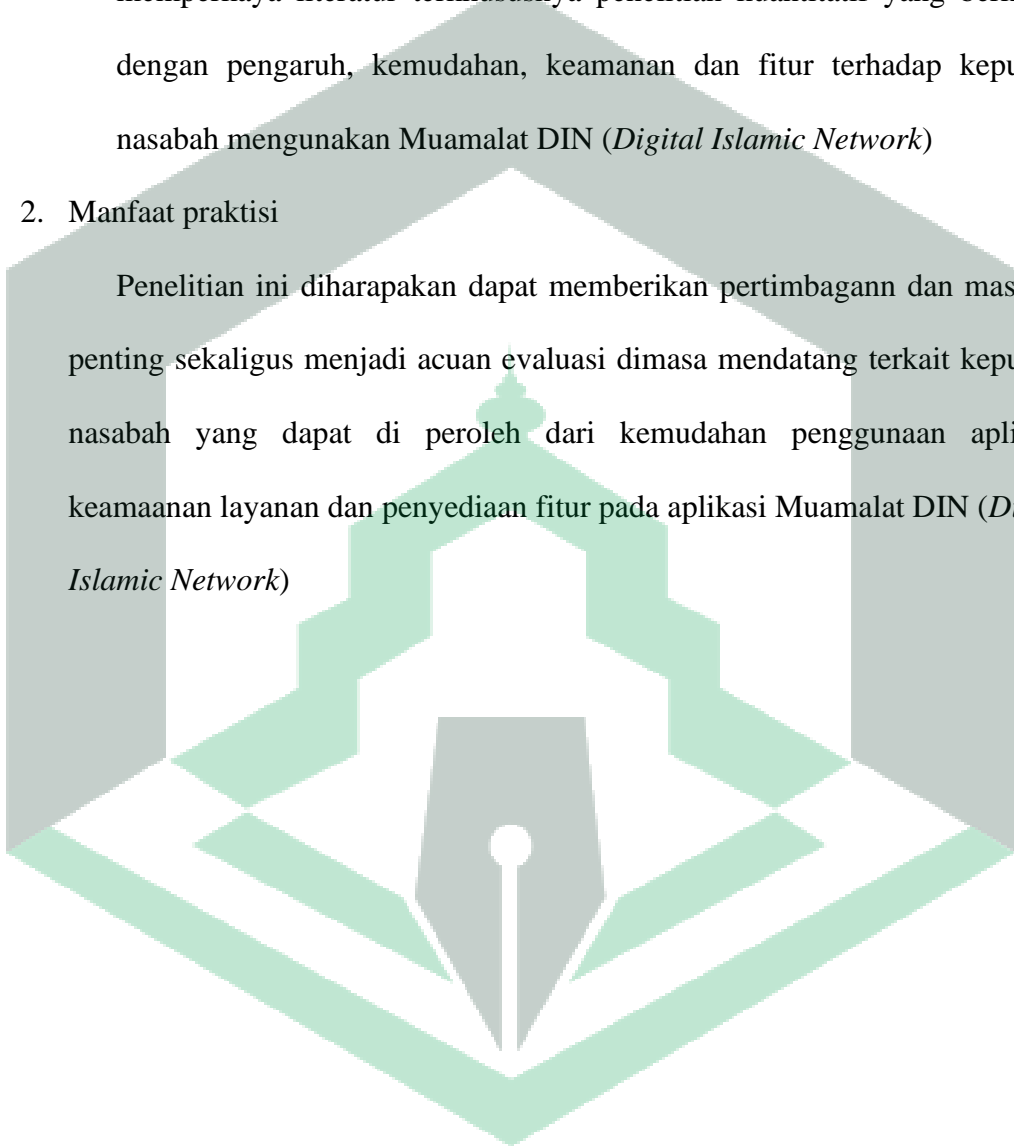
Dari Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman kepada peneliti secara mendalam mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN melalui beberapa faktor yaitu kemudahan, keamanan dan fitur

- b. Bagi akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi dan kontribusi teori terhadap peningkatan kajian ekonomi dan bisnis islam, khususnya di bidang perbankan syariah serta sebagai acuan untuk memperkaya literatur terkhususnya penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan pengaruh, kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

2. Manfaat praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan masukan penting sekaligus menjadi acuan evaluasi dimasa mendatang terkait kepuasan nasabah yang dapat di peroleh dari kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan layanan dan penyediaan fitur pada aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam melakukan penelitian ini, diperlukan penelitian terdahulu untuk dapat membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan Penelitian terdahulu ini, akan dapat membantu anda dalam mendapatkan teori dan pengetahuan yang sesuai dengan apa yang akan diteliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah¹³ dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat” jenis penelitian ini adalah Kuantitatif menggunakan tehnik penelitian purposive sampling, populasi pada penelitian Nasabah Bank Muamalat Cirebon, Hasil dari penelitian ini, dimana uji F menunjukkan berdasarkan hasil perhitungan F hitung sebesar 20,318 lebih besar dari Ftabel 2,77 dan angka signifikan sebesar 0,000 yaitu $< 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel efisiensi (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R^2) nilainya 42,1 % dan sisanya 57,9% dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas faktor-faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah, perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan faktor yang mempengaruhi

¹³ Nining Wahyuningsi, Nurul Janah "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" *Al-Amwal* 10, No. 2 (Tahun 2018) <https://www.syekh Nurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/3596>

kepuasan nasabah

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Fauziah dan Tenripada¹⁴ dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Resiko Terhadap Penggunaan *E-Banking* (Survei Pada Nasabah Bri Syariah Di Kota Palu)” jenis penelitian ini penelitian kuantitatif dan kualitatif menggunakan tehnik penelitian purposive sampling, populasi pada penelitian seluruh nasabah BRI Syariah pengguna *E-banking* di Kota Palu. , Hasil dari penelitian ini, dimana Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-banking* BRI Syariah di Kota Palu, Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-banking* BRI Syariah di Kota Palu Kemudahan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-banking* BRI Syariah di Kota Palu, Risiko secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan *E-banking* BRI Syariah di Kota Palu. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah, perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian seta faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah
3. Penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha¹⁵ dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Bsi *Mobile* Terhadap Kepuasan

¹⁴ Andi Fauziah, Tenripada "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Resiko Terhadap Penggunaan E-Banking (Survei Pada Nasabah Bri Syariah Di Kota Palu) " *Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 3No.1(Juni,29,2021)
<http://www.jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/40>

¹⁵ Elsandro Yoga Pranantha "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman" (Agustus, 28, 2021)
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/35871>

Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman" jenis penelitian ini penelitian kuantitatif menggunakan tehnik penelitian purposive sampling, populasi pada penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia pemakai BSI *Mobile* di Kabupaten Sleman., Hasil dari penelitian ini, berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas faktor fitur terhadap kepuasan nasabah, perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian pada penelitian terdahulu berfokus kepada nasabah yang menggunakan layanan BSI *mobile banking* sedangkan peneliti berfokus pada nasabah Bank Muamalat yang menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Indonesia dan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

4. Penelitian yang dilakukan Uwalaka, Samuel C. & Dr. Peace Eze¹⁶ dengan judul "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PTBank Umum Di Negara Bagian Anambra" jenis penelitian ini penelitian kuantitatif terstruktur menggunakan tehnik penelitian Survei dengan metode *multiple regression analysis*, populasi pada penelitian adalah Study ini dilakukan pada nasabah di Negara Bagian Anambra. Lima bank komersial yaitu *Guaranty Trust Bank Plc*, *Fidelity Bank Plc*, *First Bank of Nigeria Plc*, *Zenith Bank Plc* dan *Union Bank Plc* di Negara Bagian Anambra. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa

¹⁶ Uwalaka, Samuel C. & Dr. Peace Eze "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PTBank Umum Di Negara Bagian Anambra" *Internasional Penelitian Ilmu Sosial & Humaniora Inovatif* 8 No 1 (Jan.-Mar 2020)

daya tanggap pembuatan aplikasi seluler berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Studi lebih lanjut menemukan bahwa kemahiran teknologi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini menemukan bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini menyimpulkan bahwa *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap nasabah kepuasan di bank komersial terpilih di Nigeria Tenggara. Kajian tersebut merekomendasikan antara lain bahwa bank harus menyediakan keamanan yang memadai untuk transaksi *mobile banking*. Dengan begitu, nasabah bank kepercayaan pada *mobile banking* akan lebih terjamin, Studi lebih lanjut menemukan bahwa kemahiran teknologi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas variabel kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah, perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dimana peneliti mengambil lokasi di Indonesia sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di negara Nigeria Tenggara

B. Landasan Teori

1. Teori TAM

Model TAM merupakan model yang dikembangkan dengan tujuan membuat prediksi tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dan sistem informasi baru, dengan mengidentifikasi fitur yang mendorong keberhasilan sistem informasi perusahaan dan kemampuan beradaptasi mereka terhadap kebutuhan

yang berhubungan dengan pekerjaan. Model TAM ini didasarkan pada manfaat yang diberikan oleh sistem informasi dengan menghilangkan sifat negatif penggunaannya¹⁷. Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah model penerimaan teknologi atau yang disebut *Theory Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan oleh Fred D. Davis . Teori ini menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi. Teori ini menjelaskan bagaimana reaksi pengguna ketika dihadapkan dengan sebuah teknologi baru yang digunakan dalam sebuah organisasi dan tentang bagaimana dan kapan mereka menerimanya¹⁸

Beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *Technology Acceptance Model* yaitu:

- a. TAM adalah teori model perilaku yang bermanfaat dalam menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai keinginan untuk menggunakannya
- b. TAM dikonstruksi oleh landasan teori yang kuat dan
- c. TAM adalah model yang sederhana, tetapi telah diperoleh hasil yang efektif.¹⁹

¹⁷FD Davis, RP Bagosi, PR Warshaw, "Penerimaan Penggunaan Atas Komputer Teknologi

¹⁸ Wahyuni Nur Syahril, Brady Rikumahu "Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom Mm Online" Vol. 3 No. 2 Februari (2019) 206-207

¹⁹ Hartono, Jogiyanto. *Teori Portofolio Dan Analisis Investasi*, Edisi Kelima (Yogyakarta : PPF 2008) 134

Model TAM ditentukan oleh beberapa faktor,

- 1) faktor manfaat (*Perceived usefulness*). *Perceived usefulness* adalah ukuran dimana orang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membawa manfaat bagi mereka yang menggunakannya Shomad, Ketika suatu jasa bermanfaat dalam penggunaannya, banyak konsumen akan lebih puas dan tertarik untuk menggunakan jasa tersebut
- 2) Faktor kemudahan, Kemudahan penggunaan didefinisikan dan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
- 3) Faktor keamanan. keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengotrol dan menjaga keamanan transaksi data.²⁰

2. Keamanan

a. Defenisi keamanan

Keamanan ialah suatu kemampuan sistem demi mencegah ilegal atau tidak tepat penggunaan datanya dan untuk mencegah penjahat *cyber* dan peretas. Dalam melakukan transaksi perbankan, keamanan merupakan suatu hal yang utama diperhatikan seorang nasabah saat mempercayakan penyimpanan dananya. Jika suatu aplikasi *mobile banking* menjamin keamanan data maupun transaksi perbankan maka kepuasan nasabah akan terus meningkat. Rasa aman ini dapat diartikan dimana nasabah merasa aman saat menggunakan *Mobile Banking* seperti

²⁰Putri Amalia “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bsi Kcp Sumenep)” *Jurnal Of Islamic Economis* Volume 1, Nomor 1 (Juni 2022) 73 74 <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>

kebocoran dari *user id* dan *password* pengguna *Mobile Banking*.²¹ Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna (atau dalam hal ini konsumen) dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan²²

Keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimasi resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah²³

Masalah terpenting yang ditemukan pelanggan dalam *e-commerce* adalah privasi dan keamanan. Dimana Privasi termasuk memberikan keamanan bagi pelanggan mengenai informasi pribadi mereka. keamanan dapat dicirikan sebagai seberapa besar layanan *mobile banking* dilindungi dan juga melindungi data perbankan pelanggan dari gangguan apapun. Dengan demikian, jika masalah privasi yang diidentifikasi dengan layanan *mobile banking* dapat dijamin oleh bank.²⁴ Pelanggaran data dapat menyebabkan kemungkinan kebocoran data,

²¹ Matthew No Sadiku, Mahamadou Tembely, And Sarhan M. Musa "Perbankan Seluler" Jurnal Internasional Penelitian Lanjutan Di Ilmu Komputer Dan Rekayasa Perangkat Lunak 7, No 6 (Juni 2019)

²² Philip Kotler, Manajemen Pemasaran. Edisi Dua (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56

²³ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, Sistem Manajemen Keamanan Informasi, (Surabaya : ITS Press, 2009)

²⁴ Ronny "The Effect Of Responsiveness, Reliability, Ease, Security, And Aesthetics On Customers' Satisfaction Using Mobile Banking, International Journal Of Economics, Business And Management Research 6, No.07 (2022) H 191 192
https://www.researchgate.net/publication/362529872_The_Effect_of_Responsiveness_Reliability_Ease_Security_and_Aesthetics_on_Customers'_Satisfaction_Using_Mobile_Banking

pencurian oleh penjahat dunia maya dan peretas telah berkontribusi pada keamanan menjadi perhatian utama yang dihadapi *mobile banking*. Keamanan yang dirasakan didefinisikan sebagai "tingkat kepercayaan pada teknologi atau sistem untuk mengirimkan informasi sensitif tanpa pelanggaran atau kebocoran". Tidak diragukan lagi, keamanan tetap menjadi salah satu perhatian utama konsumen dalam penggunaan *internet banking* dan platform perdagangan elektronik.²⁵

Bank-bank di negara-negara berkembang sebaiknya mempertimbangkan keamanan dari layanan *mobile banking* dan sekaligus sebagai tantangan untuk meningkatkan kualitas keamanan dari layanan *mobile banking*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bersifat sangat rahasia.²⁶

Keamanan menjadi perhatian utama dalam *mobile banking*. Merupakan tanggung jawab hak untuk menyediakan keamanan untuk melindungi pertukaran informasi antara bank dan nasabah. Masalah keamanan yang ditangani meliputi: transmisi data harus diamankan, aplikasi dan akses data harus dikontrol, integritas data harus dilindungi. Dan kehilangan perangkat harus berdampak terbatas.²⁷

²⁵ Richard Apaua, Harjinder Singh Lallieb " Measuring User Perceived Security of Mobile Banking Applications" Ilmu Komputer (Januari 2022)10 <https://arxiv.org/abs/2201.03052>

²⁶ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A, Evriyenni, Se.,M.Si, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan Mobile Banking(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh) Global Journal Of Islamic Banking And Finance 3, No 1 (2021) H 64
<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/view/9632>

²⁷ Matthew NO Sadiku, Mahamadou Tembely, and Sarhan M. Musa "Perbankan Seluler" Jurnal Internasional Penelitian Lanjutan di ilmu Komputer dan Rekayasa Perangkat

b. Indikator Keamanan

indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu :

1) Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan adalah adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan tersebut bisa berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang sudah disediakan dalam aplikasi *mobile banking* keamanan nasabah dalam bertransaksi langsung di bank.

2) Kerahasiaan Data

kerahasiaan data merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.²⁸

3. Kemudahan

a. Definisi Kemudahan

Pengertian kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami²⁹ Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan

Lunak(Juni2017)https://www.researchgate.net/profile/MahamadouTembely/publication/319125471_Mobile_Banking/links/59d97e6a0f7e9b12b3687121/Mobile-Banking.pdf

²⁸ Mulyana, Deddy *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar* eds delapan belas (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014) 30

²⁹ Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, *kemudahan penggunaan* (Yogyakarta : erlangga,2014)

penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.³⁰

Kelanjutan penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan menggunakan penggunaan yang dirasakan mendorong *self-efficacy* pelanggan. *Self-efficacy* mengacu pada kemampuan klien dan keterampilan yang mereka sadari setelah penggunaan pertama kali tetapi sebelum membuat keputusan yang masuk akal kelanjutan. Persepsi kemudahan sebagai pelanggan merasa bebas dari masalah dan kekhawatiran saat menggunakan teknologi. Kemudahan penggunaan teknologi berarti pengoperasiannya dan tekniknya tidak rumit dan membutuhkan usaha minimal secara mental dan fisik, kemudahan tersebut adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan digital metode *banking* digunakan kebanyakan orang setiap hari. Pelanggan membutuhkan *mobile banking* untuk menyederhanakan kegiatan mereka.³¹

Agama Islam memberikan keringanan bagi setiap muslim. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah (2) ayat 158:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِيُثَبِّتُ لَكُمْ الْعِدَّةَ وَلِيُثَبِّتُ اللَّهُ عَلَيْكُمُ
وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ١٨٥

Terjemahnya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur”. (Q.S. Al-Baqarah/2:185).³²

³⁰ Jogiyanto, sistem informasi keperilaku, edisi Revisi (Yogyakarta : Andi, 2007) 129

³¹ Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani, “ mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesia Islamic banks” Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam 7, No 1 (Januari 2021): 62 <https://repository.unair.ac.id/116326/>

³² Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Unit Percetakan Al-Qur'an:

Dari ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Allah akan senantiasa memberikan kemudahan kepada manusia untuk mengerjakan hal apapun dalam kebaikan serta tidak diperkenankan untuk menggunakannya dalam hal keburukan, tak terkecuali dalam penggunaan sistem teknologi informasi dalam mobile banking yang mana dalam bertransaksi secara online atau non-tunai sesuai dengan kebutuhan manusia. Mobile banking dapat digunakan unruk mempermudah nasabah dalam bertransaksi secara non tunai seperti transfer uang tanpa harus pergi ke ATM maupun kantor cabang terdekat sehingga dapat meenghemat waktu nasabah, sehingga nasabah tidak merasa kesulitan ketika tidak memiliki waktu untuk pergi ke ATM atau kantor cabang terdekat. Dalam memanfaatkan penggunaan mobile banking, nasabah tidak diperkenankan untuk menggunakannya dalam kegiatan yang dilarang oleh agama

b. Indikator Kemudahan

Adapun indikator dari variabel kemudahan penggunaan sebagai berikut:

- 1.) *Mobile Banking* yang mudah untuk dipelajari (*easy to learn*). *Mobile banking* yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi *mobile banking* atau sedang bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipahami Sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya
- 2.) *Mobile Banking* yang mudah untuk dioperasikan (*understandable*). *Understandable* adalah *mobile banking* sangat mudah untuk di operasikan.

Teknologi yang mudah digunakan jelas dan juga mudah dioperasikan maka tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya

- 3.) *Mobile Banking* mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*). *Mobile banking* menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dan juga aplikasi *mobile banking* juga mengerjakan apa yang orang inginkan dengan fasilitas yang telah disediakan sehingga akan memudahkan seseorang yang menggunakannya. Dalam hal ini *mobile banking* adalah aplikasi yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara tidak langsung
- 4.) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan *Mobile Banking* (*doesn't require a lot of mental effort*). Dalam penggunaan *mobile banking* tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan teknologi tersebut, dapat dilihat bahwa nasabah menggunakan *mobile banking* tidak perlu waktu yang lama dan tidak perlu menunggu antrian di bank
- 5.) Fleksibel (*flexibel*). Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, Fleksibel dalam menggunakan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tidak terikat oleh waktu³³

³³ Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MS Quarterly* (online), Vol. 13No. 3, (Sep 1989)

4. Fitur

a. Definisi fitur

Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaing. Cara paling efektif untuk bersaing adalah menjadi produsen pertama yang memperkenalkan fitur-fitur baru yang berharga³⁴

Dalam memastikan kesuksesan *e-banking*, yaitu kemampuan suatu inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur (*feature availability*) yang berbeda pada situs web. Dalam *mobile banking*, fitur (*feature*) berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *mobile banking*. Menurut penelitian Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah menyatakan sebagian besar nasabah mengungkapkan ketersediaan fitur akan mempengaruhi keputusan mereka untuk beralih. Seperempat dari mereka yang sudah menggunakan *mobile banking* sudah berganti ke fitur yang baru atau fitur yang telah diperbarui.³⁵

Fitur² yang terdapat pada *mobile banking* Bank Muamalat. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

- 1) Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
- 2) Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat,

³⁴ Kotler, Philip dan Gary Armstrong. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas. (Jakarta: Erlangga.2008)

³⁵ Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking" Global Financial Accounting Journal, Vol. 05, No. 02, (Oktober 2021) 29

<https://journal.uib.ac.id/index.php/gfa/article/view/6001>

lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami”

- 3) Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih fresh), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio*
- 4) *view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis.³⁶

20 November 2022 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk meluncurkan fitur terbaru di aplikasi *mobile banking Muamalat Digital Islamic Network (DIN)* yang bernama *Digital Customer On Boarding*. Melalui fitur ini, calon nasabah Bank Muamalat dapat membuka rekening baru melalui Muamalat DIN di smartphone tanpa perlu lagi datang ke kantor cabang, Fitur *digital customer on board* ini membuat semua proses pembukaan rekening dapat dilakukan dari mana saja secara online mulai dari pengisian data pribadi, pemilihan produk tabungan, hingga verifikasi data diri secara elektronik atau *electronic know your customer (e-KYC)*³⁷

Adapun untuk pelayanan haji, Muamalat DIN memiliki fitur Pembukaan Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) dan Pembayaran Setoran Awal Porsi Haji. Inovasi ini memudahkan calon jemaah haji Tanah Air untuk melakukan pendaftaran haji tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Nasabah cukup

³⁶[Bank_Muamalat.co.id_https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/ebanking/muamalat-din-digital-islamic-network#:~:text=Fitur%20menarik_%20yang0terdapat rekening%20yang%20sering%20jadi%20tujuan](https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/ebanking/muamalat-din-digital-islamic-network#:~:text=Fitur%20menarik_%20yang0terdapat rekening%20yang%20sering%20jadi%20tujuan)

³⁷Bank Muamalat.co.id diakses pada 20 november 2022
<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/bank-muamalat-luncurkan-fitur-buka-rekening-online-via-muamalat-din-rekening-online-via-muamalat-din>

membayar setoran awal pendaftaran haji sebesar Rp25 juta melalui aplikasi Muamalat DIN di smartphone.³⁸

b. Indikator Fitur

Dimensi pada Fitur produk adalah atribut atau fitur tambahan yang dimiliki produk. Indikator pengukur fitur berdasarkan. Akses informasi produk atau jasa yang mudah, fitur layanan harus mampu menghadirkan kemudahan terhadap konsumen guna keperluan mengakses informasi. Adapun indikator fitur yaitu:

- 1) keberagaman layanan transaksi, layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah
- 2) keberagaman fitur, bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah
- 3) Inovasi produk, adanya fitur-fitur tambahan memberikan minat nasabah pada *e-banking*.³⁹

5. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, kepuasan konsumen lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas

³⁸ Bank Muamalat.co.id <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/bank-muamalat-luncurkan-fitur-buka-rekening-online-via-muamalat-din>

³⁹Poon, W.C. User adaption of e-banking services, journal of bussiness & industrial marketing, vol 23 (2008)

produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.⁴⁰ kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut.⁴¹

Terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan, antara lain hubungan antar perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, terciptanya dorongan pembelian ulang oleh konsumen, dan memberikan pengalaman positif bagi konsumen yang selanjutnya berdampak pada kesediaan konsumen tersebut untuk merekomendasikan kepada calon konsumen Indikator kepuasan konsumen. Berdasarkan beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja yang diterima. Faktor

⁴⁰ Iendy Zelvian Adhari, Se., M.M., M.E., Mmc, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* Edisi 1 (Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media 2021) 41

⁴¹ Arman Syah "*Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*" (Surabaya: Widina Bhakti Persada Bandung Desember, 2021)

Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- 1) Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
- 3) Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- 5) Biaya. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan tambahan atau tidak perlu membuang wakt 97/116 mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung terhadap produk atau jasa itu.⁴²

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah dapat dilihat dari:

1.) Kesesuaian Harapan:

Kesesuaian harapan diungkapkan oleh kecocokan antara kinerja Layanan yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah. Menurut

⁴² Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* Edisi 1 (Indonesia: Unitomo Press Oktober 2019) 87, 88

Hawkins dan Lonney dikutip oleh Tiptono dalam kembet *et al.* indikator ini meliputi:

- a) Produk yang dirasakan oleh nasabah telah memenuhi atau melebihi harapan mereka.
- b) Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi atau melebihi harapan nasabah,
- c) Fasilitas penunjang yang didapatkan telah memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

2.) Minat Menggunakan Kembali.

Jika nasabah merasa puas maka nasabah bersedia untuk mengunjungi atau menggunakan kembali layanan jasa yang diberikan

3.) Kesiediaan Merekomendasi.

Nasabah yang puas akan menggunakan layanan *mobile banking* juga akan bersedia merekomendasikan jasa tersebut yang telah digunakan kepada teman atau keluarga untuk membeli atau menggunakan produk karena kepuasan layanan⁴³

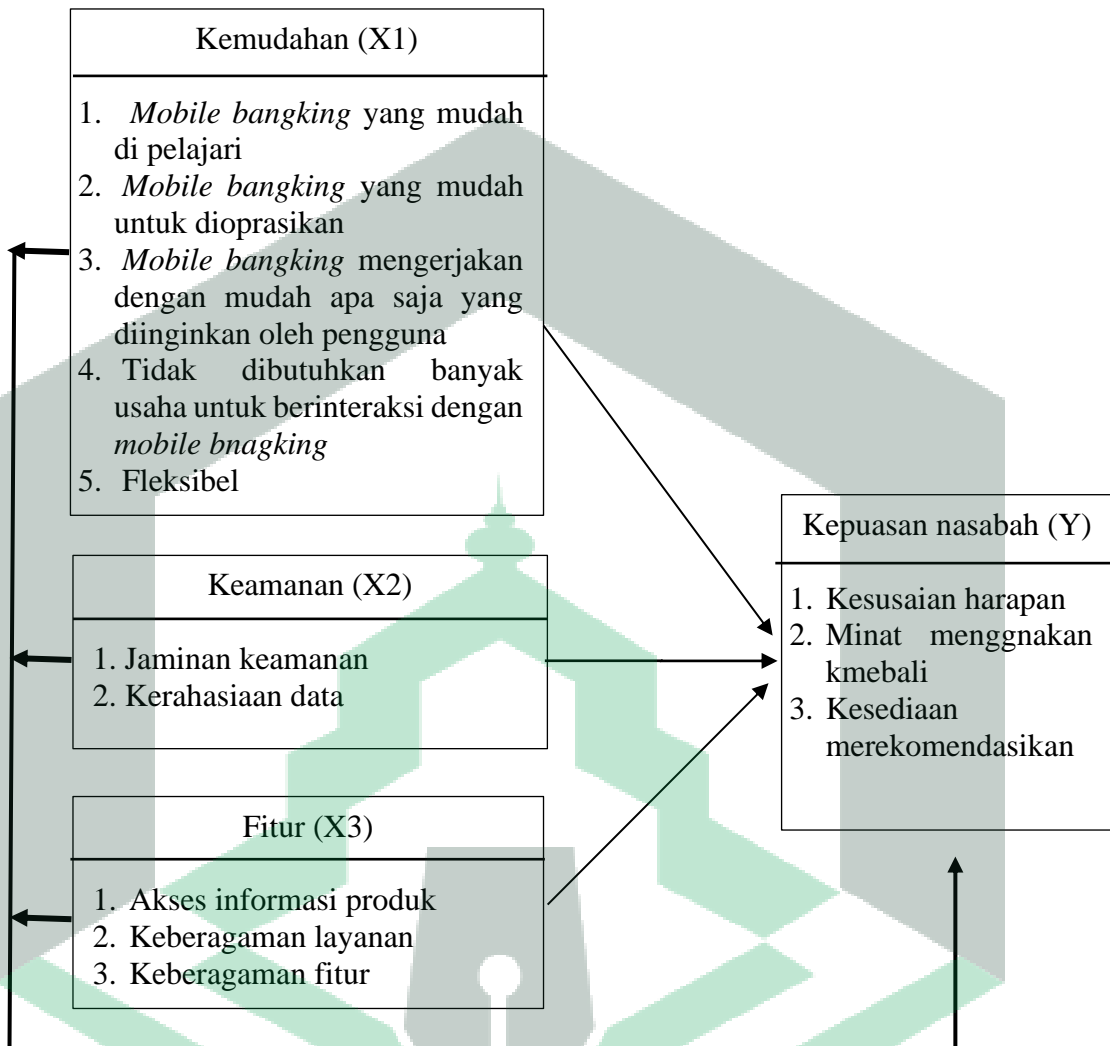
C. Kerangka Fikir

Dilihat dari jenis hubungan variabel, maka yang termasuk hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, sehingga variabel bebas disini adalah kemudahan (X1) keamanan (X2), dan fitur (X3) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan pemaparan diatas,

⁴³ Tjipto, Fandy Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian (Yogyakarta : Andi Ofset 2014) 101

maka penulis menggunakan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 3.1 : Kerangka Fikir



Keterangan

Parsial

Simultan

D. Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, yang akan diuji adalah apakah hipotesis benar adanya, dalam arti sesuai dengan fakta yang ada di populasi atau tidak? Dalam kaitan ini maka hipotesis dipandang sebagai pernyataan tentang karakteristik

populasi yang akan diuji kebenarannya, dengan menggunakan data sampel hasil penelitian. Oleh karena itu, hipotesis dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian yang telah dirumuskan. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan tentang karakteristik populasi yang akan diuji kebenarannya, melalui pengujian hipotesis secara statistika dengan menggunakan data empirik yang diperoleh dari sampel. Mengingat bahwa pengujian hipotesis dilakukan secara statistika maka rumusan hipotesis yang berbentuk pernyataan tersebut, perlu dilengkapi dengan rumusan statistika atau rumusan hipotesis secara statistika.⁴⁴

H₀: Tidak ada pengaruh kemudahan (X₁) terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H₁: kemudahan (X₁) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H₀: tidak ada pengaruh keamanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H₁: keamanan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H₀: tidak ada pengaruh fitur (X₃) terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H₁: fitur (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

⁴⁴ Prof.Dr. H. Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi 1 (Jakarta : Pt Bumi Aksara, 2020) 13,14.

H0: tidak ada pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur (X1 X2 X3) terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)

H1: kemudahan, keamanan dan fitur (X1 X2 X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan untuk menguji teori-teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini dapat diukur dengan instrumen yang menghasilkan data angka sehingga dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik. Proses analisis data bisa dilakukan oleh peneliti sendiri maupun oleh pihak ketiga. Hal yang paling penting dalam penelitian kuantitatif adalah penguasaan peneliti terhadap teori (termasuk penelitian terdahulu).⁴⁵

Pendekatan kuantitatif memandang tingkah laku manusia dapat diramal dan realitas sosial objektif dan dapat diukur. Oleh karena itu, penggunaan penelitian kuantitatif dengan instrumen yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai dan tepat menyebabkan hasil penelitian yang dicapai tidak menyimpang dari kondisi yang sesungguhnya. Hal itu ditopang oleh pemilihan masalah, identifikasi masalah pembatasan dan perumusan masalah yang akurat, serta dibarengi dengan penetapan populasi dan sampel yang benar.⁴⁶

⁴⁵ Baquandi Lutvi Yoseanto, Muhamad Uyun, *Seri Buku Psikologi: Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta : Grup Penerbitan CV Budi Utama 2022) 120

⁴⁶ Prof. Dr. A. Muri Yusuf M.PD, *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif dan gabungan*, edisi 1 (Jakarta : kencana, 2017), 58

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini berfokus pada nasabah Bank Muamalat Indonesia yang menggunakan Muamalat DIN sehingga menciptakan rasa puas kepada nasabah, dimana penelitian dilakukan pada bulan Februari hingga juni 2023

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel operasional adalah sebuah batasan-batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur. Itu sebabnya, definisi operasional adalah definisi penjelas, karena akibat definisi yang diberikannya, sebuah variabel penelitian menjadi lebih jelas. Dilihat dari sudut fungsinya di dalam penelitian dikenal adanya variabel pengaruh (*independent variabel*) dan variabel terpengaruh (*dependent variabel*). Kedua jenis variabel ini sering pula disebut variabel bebas dan variabel tergantung. Hubungan variabel dapat berupa hubungan antara dua variabel saja (hubungan bivariat) atau antara lebih dari dua variabel, biasanya antara satu variabel terpengaruh dan beberapa variabel pengaruh (hubungan multivariat).⁴⁷

Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kemudahan	Kemudahan adalah suatu teknologi yang dapat digunakan tanpa membutuhkan usaha yang lebih untuk bisa dipahami dan digunakan	1. <i>Mobile Banking</i> yang mudah untuk dipelajari 2. <i>Mobile Banking</i> yang mudah untuk dioperasikan 3. <i>Mobile Banking</i> mengerjakan dengan

⁴⁷ Dr. Syahrudin, M.Pd and Drs. Salim, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media 2014)104,109

		mudah apa yang diinginkan oleh pengguna	
		4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan <i>Mobile Banking</i>	
		5. Fleksibel	
2	Keamanan	Keamanan sistem <i>mobile banking</i> yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang aman dalam melakukan transaksi dan menjaga kerahasiaan data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Keamanan. 2. Kerahasiaan Data
3	Fitur	Fitur adalah untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak jika fitur yang diberikan lebih besar dari yang di bayarkan mereka akan merasa puas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses informasi produk 2. keberagaman layanan transaksi, 3. keberagaman fitur, 4. Inovasi produk,
4	Kepuasan nasabah	kepuasan nasabah adalah sebuah hasil yang diperoleh oleh pihak bank atau perusahaan dalam menyajikan dan melayani nasabah sehingga memunculkan perasaan senang terhadap seorang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan

D. Populasi Dan Sampel

populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian⁴⁸ berdasarkan pengertian tersebut populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Muamalat yang menggunakan layanan Muamalat DIN sebanyak 400, 000 (*Digital Islamic Network*) .

Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi. Penelitian yang menggunakan sampel, tidak meneliti keseluruhan populasi tetapi hanya sebagian dari populasi yang diteliti. Penelitian yang hanya menggunakan sejumlah sampel dari populasi disebut studi sampling, karena penelitiannya tidak meneliti keseluruhan subjek yang ada dalam populasi, melainkan hanya sebagian saja daripadanya.

Teknik pengambilan sampel yaitu bagaimana cara mengambil sampel yang *representatif* dari populasi. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan teknik simple random sampling, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel secara acak dan sederhana, tanpa memperhatikan tingkatan (strata) yang ada dalam populasi tersebut⁴⁹.besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

⁴⁸ Hardani, S.Pd.,M.Si.,dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif , edisi 1 (Indonesia: CV. Pustaka Ilmu Group(Yogyakarta, 2020) 361

⁴⁹ Dr.Garaika, Darmanah, S.E., Mm. Metodologi Penelitian (Lampung Selatan: Cv Hira Trch 2019) 37

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E2 = Error level (tingkat kesalahan)

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{400.000}{1 + 400.000 \cdot 0.1^2}$$

$$n = 99,97$$

Karena jumlah sampel sebesar 99,24 maka dibulatkan menjadi 100 responden agar memudahkan dalam mencari data dari responden yang jumlahnya sudah di tentukan dengan jelas karena dalam pencarian data tidak bisa dilakukan apabila jumlah responden atau sumber data tidak ditentukan dengan jelas⁵⁰ Berdasarkan perhitungan di atas dari jumlah populasi 400.000 pengguna muamalat DIN maka ukuran sampel yang dapat di gunakan sebanyak 100 responden. Dengan ketentuan nasabah atau responden mengetahui atau memakai *mobile banking MDIN (Muamalat Digital Internet Network*

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

⁵⁰ V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, (Indonesia : Pustaka Baru Pres 2018) hlm 82

untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan hasil pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan oleh responden. Tujuan dari pembuatan kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan mendapatkan data dengan validitas dan reliabilitas yang setinggi mungkin.⁵¹

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur dan akan memberikan informasi tentang apa yang kita teliti, Mutu alat ukur yang digunakan untuk pengambilan data penelitian sangat berpengaruh terhadap keterpercayaan data yang diperoleh. Dengan demikian ketepatan dan keterpercayaan hasil penelitian sangat ditentukan oleh mutu instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data Analisis data. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Teknik penyusunan skala yang paling mudah dan banyak menggunakan adalah skala Likert. Teknik skala Likert memberikan suatu nilai skala untuk tiap alternatif jawaban⁵² Pada penggunaan skala Likert, variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Berdasarkan indikator-indikator tersebut akan dibuat suatu pertanyaan/pernyataan yang akan digunakan sebagai item pada instrumen. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:⁵³

⁵¹ Darmanah, S.E., Mm., Dr. Garaika, *Metodologi Penelitian* (Lampung Selatan, Cv. Hira Tech 2019) 32,33

⁵² Drs. Syahrudin, M.Pd Drs. Salim, M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Indonesia : Cita Pustaka Media 2012) 150

⁵³ Komang Sukendra, S.Pd., M.Si., M.Pd , kadek surya atmaja, *instrumen penelitian* (indonesia

Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software* Smart-PLS, PLS adalah metode yang dapat dipakai oleh semua data yang tidak membutuhkan banyak asumsi, serta ukuran sampel yang akan digunakan juga tidak harus dalam jumlah yang besar. PLS adalah teknik statistik multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dengan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu bagian metode statistik SAM yang berbasis varian dan didesain untuk menyelesaikan regresi berganda saat terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti pada ukuran sampel penelitian yang jumlahnya kecil, adanya data yang hilang dan multikolinearitas. PLS dapat menghasilkan parameter yang lebih kokoh tanpa harus mengubah kembali sampel dan populasi.⁵⁴

PLS merupakan metode analisis yang kuat karena tidak harus memenuhi banyak asumsi. Misalnya, data tidak harus terdistribusi normal dan sampel tidak harus besar. PLS tidak hanya digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat secara bersamaan menganalisis konstruk yang terbentuk melalui

⁵⁴ Olivia Dinar Oktadiani, Nur Laily "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Uniqlo Di Tunjungan Plaza Mall" *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9 No 1 (September 2020) 8,9
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2736>

indikator reflektif dan formatif. dalam analisis PLS perlu diketahui apakah data memenuhi syarat untuk model SEM-PLS beberapa karakteristik yang perlu diperhatikan di antaranya, ukuran sampel, bentuk sebaran data, missing value dan skala pengukuran. Terdapat tiga estimasi parameter yang didapat melalui tiga tahap dengan PLS. yaitu tahap pertama adalah weight estimate yang menghitung bobot dari variable laten. Tahap kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan antar variable laten dan estimasi loading antara variable laten dengan indikatornya (loading). Tahap ketiga, berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) dari indikator dan variable laten⁵⁵

1. Model Pengukuran atau Outer Model

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan terhadap seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui Uji validitas, *convergent validity*, *average variance extracted* (AVE), dan *discriminant validity*. Menurut Ghosali dan Late⁵⁶ Convergent Validity dari measurement model dengan indikator refleksi dapat dilihat dari kolerasi antara score item/indikator dengan score konstruknya.

⁵⁵ Feby Widia Putri "Pengaruh Efektivitas Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia " Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (Mei 2022) 50, 51
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64327>

⁵⁶Ghosali, imam, Hengky Latan, "konsep tehnik aplikasi menggunakan smart pls 3.0 untuk penelitian empiris " yogyakarta :BPFE tahun 2015 37

Indikator individu dianggap reliable jika memiliki nilai kolerasi diatas 0,7. Namun demikian untuk pengembangan skala, nilai loading 0,5 sampai 0,6 masih di terima

b. Reliabilitas

Secara umum reliabilitas didefinisikan sebagai rangkaian uji untuk menilai kehandalan dari item-item pernyataan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability*, suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$

2. Model Struktural atau Inner Model

Menurut Ghozali Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser f-square test* untuk *predictive elevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif

a. *R-square*

Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variable laten independen tertentu terhadap variable laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Nilai *R-square* Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variable laten independen tertentu terhadap variable laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Nilai *R Square* sebesar 0,67 menunjukkan bahwa model kuat. 0,33 menunjukkan bahwa model moderat dan 0,19 menunjukkan bahwa model lemah

b. *f-Square*

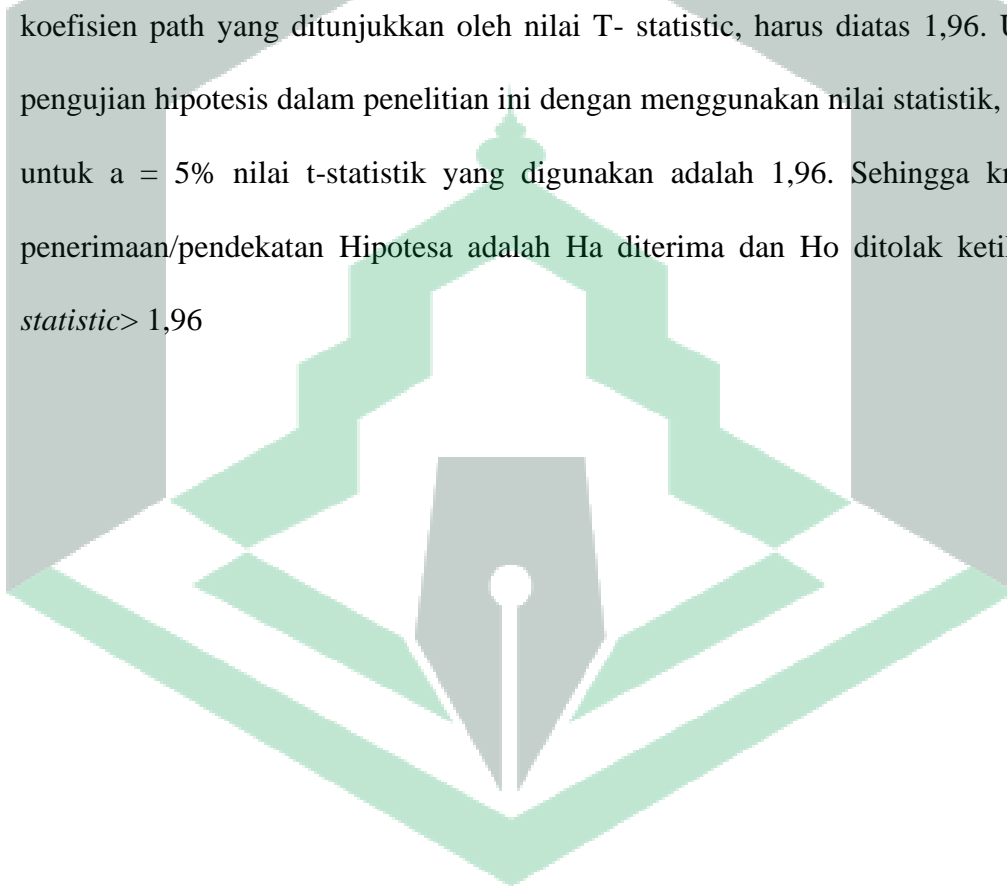
Evaluasi model struktural selanjutnya dilakukan dengan melihat nilai *f-Square*. Hal ini dilakukan untuk menilai kemampuan model untuk memprediksi setiap indikator variabel endogen. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan apakah suatu model memiliki relevansi prediktif atau tidak adalah dengan melihat nilai *f. Square*. Jika nilai *f-Square* lebih besar dari 0 maka model memiliki relevansi prediktif dan jika nilai *f-Square* kurang dari 0 maka model kurang memiliki relevansi prediktif

c. Quality Indexes/model fit (NFI)

PLS path modeling dapat juga mengidentifikasi kriteria global optimization untuk mengetahui good nes of fit model. Goodnes of fit model atau Gof index dikembangkan untuk mengevaluasi model pengukuran sederhana pada keseluruhan dan juga untuk menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Kriteria nilai Gof adalah 0.10

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan cara membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} yang digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh antar variabel. Nilai T_{hitung} diperoleh dari hasil bootstrapping dengan software Smart PLS. Pengujian dengan bootstrap juga bertujuan untuk meminimalisir masalah ketidaknormalan data penelitian. Nilai koefisien path bertujuan menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path yang ditunjukkan oleh nilai T - statistic, harus diatas 1,96. Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai statistik, maka untuk $\alpha = 5\%$ nilai t -statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/pendekatan Hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika $T\text{-}statistic > 1,96$



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Muamalat Indonesia (BMI)

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) (“BMI”, “Bank”) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 21 tanggal 9 Desember 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-032627.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan mulai

beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga

Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Share Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000

jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al- Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan ibadah

2. Misi Bank Muamalat DIN

Visi;

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

Misi;

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Produk dan Layanan Bank Muamalat

a. PRODUK

Bank Muamalat membagi produk perbankan syariah ke dalam dua kategori besar yakni produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan. Produk penghimpunan dana terdiri dari beragam produk yang disesuaikan dengan tujuan dan preferensi nasabah. Sementara itu, produk pembiayaan merupakan sarana untuk menyalurkan dana yang dihimpun oleh Bank dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif.

Bank Muamalat juga melakukan penempatan dana berkerja sama dengan mitra strategis dengan melakukan pembiayaan channelling maupun executing melalui Lembaga Keuangan Mikro Kecil yaitu, BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan perusahaan pembiayaan. Dalam rangka menjaga posisi likuiditas jangka pendek, Perseroan juga melakukan penempatan dana pada bank lain serta pembelian surat-surat berharga berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, Perseroan meningkatkan intensitas pembiayaan yang ditujukan pada pasar yang selama ini mempunyai kinerja pembiayaan yang baik dengan mengalokasikan porsi yang lebih besar kepada UMKM dalam realisasi portofolio pembiayaan. Adapun uraian dari produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

- 1) Tabungan iB Hijrah
- 2) Tabungan iB Hijrah Valas
- 3) Tabungan iB Hijrah Haji

- 4) Tabungan iB Hijrah Rencana
- 5) TabunganKu Ib
- 6) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB
- 7) Tabungan iB Hijrah Prima
- 8) Tabungan iB Hijrah Bisnis
- 9) Deposito iB Hijrah
- 10) Deposito Online ib Hijrah
- 11) Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) iB Hijrah
- 12) Giro ib Hijrah
- 13) Giro iB Hijrah Ultima
- 14) Giro iB Hijrah/iB Hijrah Ultima-Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA)
- 15) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat

b. Layanan

Guna memberikan pelayanan yang maksimal, BMI memiliki tiga layanan untuk diberikan kepada para nasabahnya yakni layanan perbankan internasional, layanan trade finance dan layanan 24 jam. Berikut adalah uraiannya Perbankan Internasional (Remitansi)

- 1). Trade Finance
- 2). Layanan 24 Jam (ATM Muamalat, Muamalat Mobile /Digital Islamic Network (DIN)

Direktur Risiko Bisnis Pembiayaan	: Hery Syafriln
Direktur Operasi & Digital	: Avianto
Direktur Keuangan & Strategi	: Suhendar

6. Simbol logo bank muamalat



Gambar 4.2 Logo Bank Muamalat

a. Simbol Huruf

Simbol huruf yang diambil dari alfabet arab (hijaiyah) “DalYaa’-Nuun” memiliki makna ganda yaitu: “Ad Diin” yang berarti agama (Islam). “Madaniyah” yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai konsep Islam.

b. Warna

Terdiri dari 2 warna Hijau dan Ungu yang keduanya juga memiliki makna sebagai berikut: Hijau yang merepresentasikan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia Islam sehingga relevan menggambarkan nilai Islami. Ungu pada huruf dan tulisan Bank Muamalat, memberikan makna kedewasaan dan keamanan yang sesuai dengan nilai profesionalisme.

c. Tulisan

“Pertama Murni Syariah” merupakan simbolisasi bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syariah pertama di Indonesia.

7. Jumlah, Jenis, Dan Lokasi Kantor

Hingga 31 Desember 2022, Bank Muamalat Indonesia memiliki 235 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh 55 Mobile Branch ditambah jaringan layanan yang luas berupa 564 unit ATM Muamalat, jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS)

Tabel 4.1 Jumlah Kantor Bank Muamalat

Jenis kantor	2022	2021	2020	2019	2018
Kantor pusat	1	1	1	1	1
Kantor cabang utama	80	80	81	83	83
Kantor cabang pembantu	128	131	135	150	150
Kantor kas	27	28	33	43	43
Kantor luar negeri	1	1	1	1	1
Jumlah	235	239	249	276	276

Sumber : PT Bank Muamalat Indonesia (laporan keuangan 2022)

8. Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia (Muamalat DIN)

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

1. Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.

2. Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
3. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: New look (tampilan lebih fresh), biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 12 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 6.0

9. Fitur Mobile Banking Bank Muamalat

Fitur Mobile Banking :

- a. Transfer antar Muamalat, transfer online antar bank, SKN dan RTGS.
- b. Pembayaran dan top up :
 - 1) PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
 - 2) Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom)
 - 3) Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prospa, SmartFren)

- 4) Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren)
 - 5) Paket Data (XL MDS, Telkomsel dan Indosat)
 - 6) Uang Elektronik (OVO dan Gopay)
 - 7) TV Berlangganan (MNC Vision [Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, Topas TV)
 - 8) Tiket (Garuda Air Line)
 - 9) Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa)
 - 10) Virtual Account
 - 11) DPLK Syariah Muamalat
- c. Pembukaan Rekening Online :
- 1.) Tabungan
 - 2.) Deposito
- d. Transaksi pembayaran Qris

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Responden yang diteliti pada penelitian ini adalah nasabah bank muamalat yang menggunakan Muamalat DIN baik laki-laki maupun perempuan, sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	26	26%
Perempuan	74	74%
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa dari 100 responden, sebanyak 26 orang adalah laki-laki, sedangkan 74 orang atau 74% adalah perempuan

b. Karakteristik berdasarkan asal alamat kantor cabang pengguna Muamalat DIN

Tabel 4.3 jumlah berdasarkan asal cabang bank muamalat

No	Keterangan	Jumlah	persentase
1	Bank Muamalat Palopo	13 orang	13%
2	bank muamalat jendral sudirman, metro	9 orang	9%
3	Bank muamalat jombang	7 orang	7%
4	Bank muamat kendari	6 orang	6%
5	Bank muamalat sukame	6 orang	6%
6	Bank muamalat bandar lampun	5 orang	5%
7	Bank muamalat kepanjen	5 orang	5%
8	Bank muamalat tulung agung	5 orang	5%
9	Bank muamalat cilegon	4 orang	4%
10	Bank muamalat pangkalan bun	4 orang	4%
11	Bank muamalat bandar jaya	4 orang	4%
12	Bank muamalat cabang kolaka	4 orang	4%
13	Bank muamalat pati	3 orang	3%
14	Bank muamalat cabang gowa	3 orang	3%
15	Bank muamalat cabang rawamangun	3 orang	3%
16	Bank muamalat Cirebon	3 orang	3%
17	Bank muamalat cabang puri indah	3 orang	3%
18	Bank muamalat sumbangsel	2 orang	2%
19	Bank muamalat Kediri	2 orang	2%
20	Bank muamalat bungo	2 orang	2%
21	Bank muamalat gersik	1 orang	1%
22	Bank muamalat monomulyo	1 orang	1%
23	Bank muamalat Mojokerto	1 orang	1%
24	Bank muamalat palangkaraya	1 orang	1%
25	Bank muamalat cabang buaran	1 orang	1%
26	Bank muamalat antasari	1 orang	1%
27	Bank muamalat tower	1 orang	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada 27 cabang bank muamalat, diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari cabang Bank

Muamalat kota Palopo dengan jumlah partisipasi sebesar 13 responden dan sisusul oleh cabang Bank muamalat jendral sudirman metro sebanyak 9 orang. kemudian penyumbang responden paling sedikit sebanyak 1 orang dari cabang Bank Muamalat tower, bank Muamalat Gresik, Bank Muamalat Monomulyo, Bank Muamalat mojokerto, Bank Muamalat palangkaraya, Bank Muamalat Buaran, Bank Muamalat Antasari,

c. Karakteristik berdasarkan usia

Dari tabel yang diperoleh oleh peneliti bahwa responden merupakan usia yang diteliti.

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
18-24	59	59%
25-30	19	19
31-36	7	7%
37-45	6	6%
Lainya	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber : hasil olah data peneliti

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diperoleh, terdiri dari umur yang beragam. Dalam kelompok usia usia 18-24 tahun menjadi penyumbang responden terbanyak diikuti oleh 25-30 sebesar 19%, kemudian usia 31-36 sebesar 7%, lalu diikuti oleh 37-45 sebesar 6% dan pada usia lainnya menjadi penyumbang sedikit dengan persentase 5%

d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaannya

Keterangan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	47	47%
Swasta	9	9%
Asn	9	9%
Petani	4	4%
Lainya	31	31%

Sumber: olah data peneliti

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden terbanyak adalah mahasiswa yaitu sebanyak 47 orang atau dengan persentase 47%. Kemudian disusul oleh pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 31 reponden dengan persentase 31% lalu responden dengan pekerjaan swasta dan ASN masing-masing memiliki 9 responden, kemudian dengan pekerjaan petani sebanyak 4 orang dengan persentase 4%

2. Olah Data Menggunakan Sem PLS 3

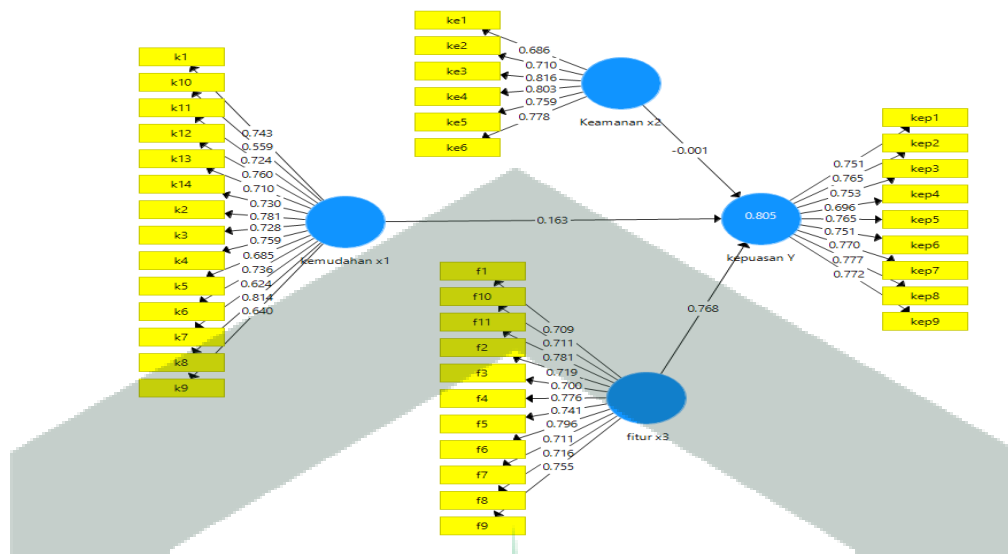
Pada pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan software pengolahan data, yaitu smart PLS versi 3.0

a. Hasil Uji Validitas

1.) Hasil Uji Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Convergent validity yaitu evaluasi yang dilakukan pada masing-masing indikator terhadap konstruk. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7 Namun demikian untuk pengembangan skala, nilai loading 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima

Gambar 4.3 Diagram Jalur Loading Factor



Sumber: Hasil Pengolahan SmartPls Versi 3.0

Berdasarkan *loading factor* diatas, hasilnya telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* diatas 0,5 atau hal tersebut menunjukkan bahwa indikator valid. *Loading factor* merupakan korelasi antara indikator tersebut dengan kontraknya. Semakin tinggi korelasinya maka menunjukkan tingkat validitas yang lebih baik. Tahap berikutnya yaitu melihat Nilai Average Variant Extended (AVE). Nilai AVE pada setiap variabel harus diatas 0,5 agar bisa dikatakan valid.

Tabel 4.6 Nilai Average Variant Extended (AVE)

Variabel	Nilai Average Variant Extended (AVE)
Kemudahan X1	0,514
Keamanan X2	0,578
Fitur X3	0,545
Kepuasan Y	0,751

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Dari hasil tabel 4.6 diatas bahwa nilai Nilai Average Variant Extended (AVE). memiliki nilai diatas 0,5 dan sesuai dengan kriteria yang disarankan . maka

penelitian ini dapat dilanjutkan ketahab berikutnya

2.) Hasil Uji Validitas Diskiminan (*discriminant validity*)

Discriminant validity dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruknya. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih dari pada pengukuran, maka akan menunjukan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dari pada ukuran blok lainnya. Hasil croos loading sebagai berikut:

Tabel 4.7 Nilai Croos Loading

	Kemudahan	Keamanan	Fitur	Kepuasan
K1	0,743	0,558	0,595	0,631
K2	0,781	0,562	0,600	0,559
K3	0,728	0,536	0,482	0,476
K4	0,759	0,546	0,527	0,522
K5	0,689	0,492	0,582	0,509
K6	0,736	0,543	0,620	0,609
K7	0,624	0,463	0,435	0,454
K8	0,814	0,651	0,643	0,623
K9	0,640	0,544	0,560	0,547
K10	0,559	0,350	0,346	0,347
K11	0,724	0,450	0,494	0,0,440
K12	0,760	0,419	0,517	0,535
K13	0,710	0,422	0,565	0,559
K14	0,730	0,423	0,519	0,539
Ke1	0,418	0,686	0,589	0,504
Ke2	0,531	0,710	0,586	0,514
Ke3	0,556	0,816	0,686	0,591
Ke4	0,622	0,803	0,644	0,615
Ke5	0,541	0,759	0,565	0,534

Ke6	0,514	0,778	0,580	0,558
F1	0,630	0,606	0,709	0,622
F2	0,507	0,557	0,719	0,638
F3	0,598	0,582	0,700	0,587
F4	0,539	0,652	0,776	0,659
F5	0,587	0,577	0,741	0,663
F6	0,552	0,682	0,796	0,734
F7	0,580	0,585	0,711	0,614
F8	0,537	0,526	0,716	0,620
F9	0,611	0,643	0,755	0,653
F10	0,464	0,515	0,711	0,681
F11	0,560	0,585	0,781	0,741
Kep 1	0,545	0,583	0,694	0,7511
Kep2	0,716	0,626	0,690	0,765
Kep3	0,570	0,520	0,649	0,753
Kep4	0,535	0,547	0,599	0,696
Kep 5	0,546	0,581	0,684	0,765
Kep6	0,465	0,495	0,633	0,751
Kep7	0,580	0,534	0,710	0,770
Kep8	0,499	0,515	0,683	0,777
Kep9	0,582	0,553	0,707	0,772

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa beberapa nilai loading factor untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai loading factor yang paling besar dibanding dengan nilai loading jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten telah memiliki discriminant validity yang baik dimana variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lain atau validitas diskriminan ditingkat indikator terpenuhi. Maka syarat validitas diskriminan telah terpenuhi

Dibawah ini tabel loading yang didapat dari hasil bootstrapping yang dilihat pada *p-value* untuk melihat apakah nilai *p-value* dari masing-masing indikator signifikan atau tidak signifikan

Tabel 4.8 Uji T-Statistik Outer Loading P-Value

	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
k1 <- kemudah...	0.743	0.740	0.053	14.011	0.000
k10 <- kemuda...	0.559	0.547	0.124	4.517	0.000
k11 <- kemuda...	0.724	0.716	0.055	13.082	0.000
k12 <- kemuda...	0.760	0.759	0.043	17.801	0.000
k13 <- kemuda...	0.710	0.716	0.051	13.806	0.000
k14 <- kemuda...	0.730	0.731	0.049	14.904	0.000
k2 <- kemudah...	0.781	0.777	0.046	16.796	0.000
k3 <- kemudah...	0.728	0.727	0.057	12.767	0.000
k4 <- kemudah...	0.759	0.756	0.051	14.947	0.000
k5 <- kemudah...	0.685	0.680	0.067	10.199	0.000
k6 <- kemudah...	0.736	0.735	0.055	13.486	0.000
k7 <- kemudah...	0.624	0.622	0.080	7.836	0.000
k8 <- kemudah...	0.814	0.813	0.032	25.620	0.000
k9 <- kemudah...	0.640	0.641	0.072	8.947	0.000
	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
ke1 <- Keaman...	0.686	0.685	0.067	10.300	0.000
ke2 <- Keaman...	0.710	0.705	0.084	8.469	0.000
ke3 <- Keaman...	0.816	0.817	0.038	21.371	0.000
ke4 <- Keaman...	0.803	0.799	0.049	16.502	0.000
ke5 <- Keaman...	0.759	0.754	0.057	13.316	0.000
ke6 <- Keaman...	0.778	0.776	0.048	16.376	0.000

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	I Statistics (O/...	P Values
f1 <- fitur x3	0.709	0.705	0.078	9.096	0.000
f10 <- fitur x3	0.711	0.710	0.055	12.883	0.000
f11 <- fitur x3	0.781	0.779	0.049	15.951	0.000
f2 <- fitur x3	0.719	0.718	0.046	15.545	0.000
f3 <- fitur x3	0.700	0.699	0.070	10.042	0.000
f4 <- fitur x3	0.776	0.771	0.061	12.718	0.000
f5 <- fitur x3	0.741	0.739	0.053	13.972	0.000
f6 <- fitur x3	0.796	0.793	0.038	20.758	0.000
f7 <- fitur x3	0.711	0.708	0.070	10.230	0.000
f8 <- fitur x3	0.716	0.714	0.066	10.916	0.000
f9 <- fitur x3	0.755	0.753	0.060	12.636	0.000
kep1 <- kepuas...	0.751	0.745	0.057	13.082	0.000
kep2 <- kepuas...	0.765	0.761	0.050	15.357	0.000
kep3 <- kepuas...	0.753	0.750	0.051	14.841	0.000
kep4 <- kepuas...	0.696	0.696	0.059	11.806	0.000
kep5 <- kepuas...	0.765	0.764	0.046	16.537	0.000
kep6 <- kepuas...	0.751	0.751	0.049	15.300	0.000
kep7 <- kepuas...	0.770	0.768	0.049	15.690	0.000
kep8 <- kepuas...	0.777	0.774	0.047	16.593	0.000
kep9 <- kepuas...	0.772	0.769	0.049	15.766	0.000

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

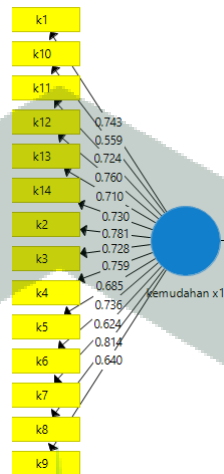
Selanjutnya, tabel berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil contruk validity, discriminant validity dan bootstrapping loading (p-value) sebelumnya, dimana pada p-value setiap indikator berwarna hijau dan tidak terdapat indikator yang berwarna merah, dapat dikatakan model tersebut sangat signifikan dan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya

1. Model persamaan outer

Konversi diagram jalur ke sistem persamaan adalah sebagai berikut:

- a. Model persamaan dasar outer model untuk variabel kemudahan (K)

Gambar 4.4 Konversi Diagram

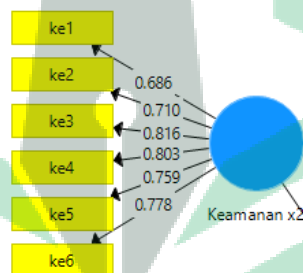


Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan model persamaan diatas, dapat dijelaskan bahwa pada nilai kemudahan yang paling tinggi sebesar 0,781 yaitu pada indikator k2

- b. Model persamaan dasar outer model untuk variabel keamanan (Ke)

Gambar 4.5 Konversi Diagram

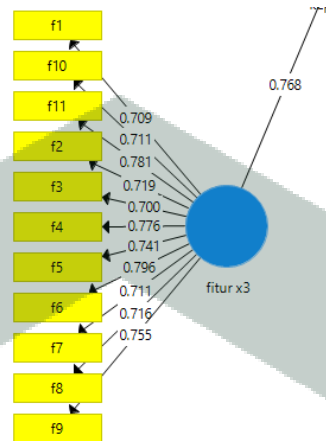


Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan model persamaan diatas, dapat dijelaskan bahwa pada indikator ke 3 mampu menjelaskan kemudahan penggunaan Muamalat DIN paling tinggi yaitu sebesar 0,816

- c. Model persamaan dasar outer model untuk variabel fitur (f)

Gambar 4.6 Konversi Diagram

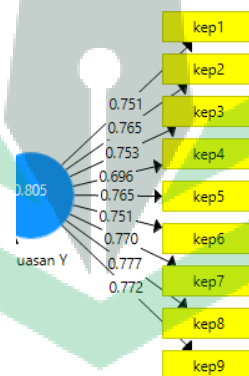


Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan model persamaan di atas, dapat dijelaskan bahwa pada f9 mampu menjelaskan indikator fitur pada Muamalat DIN paling tinggi yaitu sebesar 0,796

- d. Model persamaan dasar outer model untuk variabel kepuasan (kep)

Gambar 4.7 Konversi Diagram



Berdasarkan model persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada nilai indikator kep 8 mampu menjelaskan kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 81,6%

2. Hasil Uji Realibilitas Konstruk (*contract reliability*)

Realibilitas konstrak dapat dilakukan dengan cara melihat nilai composite

pada konstruk. Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0,7. Namun apabila nilai konstak kurang dari 0,7, maka dapat dikatakan bahwa konstak tersebut tidak reliabel

Tabel 4. 9 Hasil Uji Contract Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit
fitur x3	0.916	0.918	0.929
Keamanan x2	0.853	0.857	0.891
kemudahan x1	0.926	0.931	0.936
kepuasan Y	0.906	0.907	0.923

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* dari variabel kemudahan, keamanan fitur dan kepuasan lebih dari 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel bersifat reliable

3. Model Struktural atau Inner Model

Dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan melihat nilai hasil uji R-Square, F-square dan model fit sebagai berikut:

a. Niai R-square

Nilai r-square digunakan dalam menentukan sebuah penelitian yang dimana seberapa besar suatu variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen

Tabel 4.10 Nilai R-Square

Konstrak	R Square	R Square Adjusted
Y (Kkepuasan)	0,805	0,799

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Dari hasil tabel 4.10 diatas nilai R Square berpengaruh secara bersama sama atau simultan, variabel kemudahan, keaman dan fitur terhadap kepuasan sebesar

0,805 atau 80% dengan nilai Adjusted R square 0,799 atau 79% dan diatas 67 %
Maka dapat dikatakan bahwa semua variabel tersebut berpengaruh kuat terhadap
kepuasan menggunakan Muamalat DIN,

b. Hasil uji F-Square

Menurut Ghosali dan latan, menjelaskan batasan nilai f-square ini dalam
tiga klasifikasi yaitu : 0,02, 0.15, 0.35 yang menunjukkan model kecil, menengah
besar

Tabel 4.11 Nilai F-Square

	fitur x3	Keamanan x2	kemudahan x1	kepuasan Y
fitur x3				0.856
Keamanan x2				0.000
kemudahan x1				0.055
kepuasan Y				

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan tabel 4.11 Diatas menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan
x1 terhadap kepuasan Y adalah sebesar 0.055, karena nilai f-square kemudahan
terhadap kepuasan lebih dari 0,02 maka dapat dikatakan kemudahan memiliki
pengaruh lemah terhadap kepuasan. Untuk pengaruh keamanan terhadap kepuasan
adalah sebesar 0,00, karena nilai f-square keamanan kurang dari 0,02 maka dapat
dikatakan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan pengaruh
fitur x3 terhadap kepuasan Y adalah sebesar 0,856, karena nilai F-square fitur
tehadap kepuasan lebih dari 0,35 maka dapat dikatakan X3 memiliki pengaruh yang
besar terhadap kepuasan Y

c. Hasil Uji Model Fit

Uji model fit dilakukan dengan melihat nilai NFI pada model. Normed fit

indeks (NFI) adalah ukuran kesesuaian model dengan basis komparatif terhadap base line atau nol. Bila nilai NFI besar 0,957 maka dapat dikatakan bahwa model sudah sesuai dengan basis komparatif dan sesuai terhadap baseline

Tabel 4.12 Hasil Uji Model Fit

	Saturated model	Estimated model
NFI	0,592	0,592

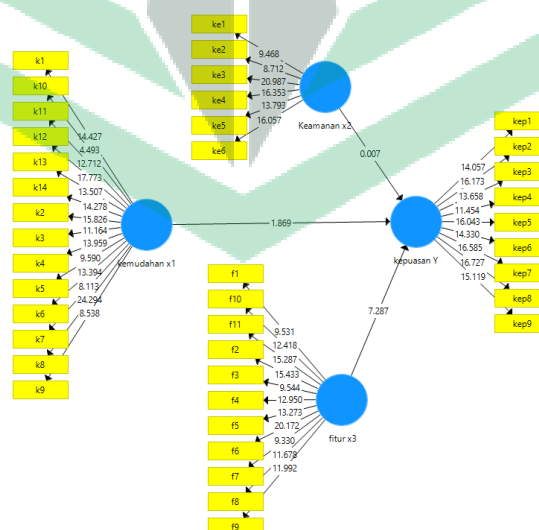
Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan hasil model Fit (NFI) pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai model fit(NFI) berada dibawah 0,957, sehingga dapat dikatakan bahwa model kurang fit, yang artinya bahwa model dikatakan belum mampu mencerminkan data yang sesungguhnya

4. Hasil Uji Hipotesis (*path coefficient*)

Dalam penelitian signifikan pengaruh antar variabel, perlu dilakukan prosedur bootstrapping. Setelah itu melihat tabel path coefficient yang terdiri dari T-statistic, P-value

Gambar 4.8 Hasil Boostsrapping



Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berikutnya yaitu melihat nilai T-Statistic dan nilai P- values pada bagian path coefficient. Untuk variabel oksogen memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap variabel indogen apabila nilai T-Statistic lebih besar dari pada nilai T-tabel (1,96), dan hipotesis dalam sebuah penelitian dapat diterima apabila nilai P-value $< 0,05$

Tabel 4.13 Hasil Path Coefficient

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
fitur x3 -> kep...	0.768	0.767	0.106	7.267	0.000
Keamanan x2 -...	-0.001	0.004	0.111	0.007	0.497
kemudahan x1 ...	0.163	0.164	0.091	1.797	0.037

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS Versi 3.0

Berdasarkan uji path coefficient diatas, maka dapat disimpulkan bahwa

a. Kemudahan

Pada tabel diatas terlihat bahwa hubungan antara kemudahan (X1) terhadap kepuasan menggunakan Muamalat DIN (Y) memiliki nilai original sampel 0,163 dengan nilai T-statistik $1,97 > T\text{-tabel (1,96)}$, dan P-Values sebesar $0,037 < 0,05$. Artinya kemudahan (X1) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y), maka nilai H0 ditolak dan H1 diterima.

b. keamanan

Pada tabel diatas terlihat bahwa hubungan antara keamanan (X2) terhadap kepuasan menggunakan Muamalat DIN (Y) memiliki nilai original sampel 0,001 dengan nilai T-statistik $0,007 < T\text{-tabel (1,96)}$, dan P-Values sebesar $0,0497 > 0,05$. Artinya variabel keamanan (X2) memiliki hubungan yang tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y), maka nilai H0 diterima.

c. Fitur

Pada tabel diatas terlihat bahwa hubungan antara fitur (X3) terhadap kepuasan menggunakan Muamalat DIN (Y) memiliki nilai original sampel 0,768 dengan nilai T-statistik $7,267 > T\text{-tabel } (1,96)$, dan P-Values sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya fitur (X3) secara persial memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y), maka nilai H_0 ditolak dan H_3 diterima

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil data yang telah diuji atau diolah, maka penjelasan dari output diatas adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN**

Pada penelitian ini hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa kemudahan (X1), secara persial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y). hal ini membuktikan bahwa ada korelasi antara kemudahan dengan kepuasan nasabaha menggunakan Muamalat DIN. Hal ini didukung dengan penelitian Amila firdatus sa'idah dimana kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember pada masa pandemi.

Pada penelitiannya mengemukakan bahwa, aplikasi BRImo memberikan kemudahan fitur yang dapat dioprasikan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka dari itu pentingnya kemudahan dalam meningkatkan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan *mobile banking* Bank BRI kantor cabang Jember

2. Pegaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunkana Muamalat DIN

Dalam meningkatkan keamanan nasabah, peran bank Muamalat (BMI) itu sendiri sangat dibutuhkan dalam menjaga setiap hal yang berhubungan dengan nasabah dimana dengan adanya keamanan yang dirasakan oleh nasabah pada setiap informasi maupun transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui muamalat DIN maka hal tersebut dapat meningkatkan minat para nasabah dalam menggunakan muamalat DIN sehingga hal itu berdampak positif terhadap (BMI)

Berdasarkan hubungan antara keamanan (X2) terhadap kepuasan menggunakan Muamalat DIN (Y) memiliki nilai T-statistik $0,007 < T\text{-tabel } (1,96)$, dan P-Values sebesar $0,0497 > 0,05$. Artinya variabel keamanan (X2) secara persial tidak berpengaruh positif maupun terhadap variabel kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y),

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurdin et al., dalam jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah yaitu menunjukkan bahwa keamanan tidak beroengaruh singnifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian semakin tinggi keamanan layanan *e-banking* belum tentu akan menaikkan adopsi kepuasan *e-banking* oleh nasabah Bank BRI

3. Pegaruh Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunkana Muamalat DIN

Hasil temuan penelitian ini yaitu dimana fitur Muamalat DIN berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunkan Muamalat DIN secara persial, dapat dilihat pada nilai T-statistik $7,267 > T\text{-tabel } (1,96)$, dan P-Values sebesar $0,000 <$

0,05. Artinya fitur (X3) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y). Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiya Hastriana dimana menemukan hasil bahwa, fitur *m-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah Indonesia KCP Sumenep. Dimana nilai koefisien regresi variabel fitur *m-banking* sebesar 0,206 artinya nilai koefisien positif

Dari hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel fitur memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dapat diartikan bahwa adanya unsur fitur dalam aplikasi Muamalat DIN sangat membantu pengguna sehingga dapat merasakan kepuasan dari pemakaian aplikasi Muamalat DIN

4. Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Menggunakan Muamalat DIN

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada uji R-square pada variabel kemudahan, keamanan dan fitur mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN sebesar 0,805 atau 80%.

Maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan Muamalat DIN, sementara 20% dijelaskan oleh variabel lain

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan, keamanan, dan fitur yang diberikan oleh pihak bank, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, dengan adanya kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Muamalat DIN, maka nasabah akan sering menggunakan produk-produk atau jasa yang ditawarkan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, ditunjukkan dengan hasil pengujian oleh software *SemPLS 3.0*, dimana dapat dilihat pada nilai T -statistik $1,97 > T$ -tabel ($1,96$), dan P -Values sebesar $0,037 < 0,05$. Artinya kemudahan (X_1) secara parsial memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y), maka nilai H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kata lain bahwa semakin baik kemudahan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia (BMI)
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel keamanan secara parsial tidak ada pengaruh baik secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, ditunjukkan dengan hasil pengujian oleh software *SemPLS 3.0*, dimana dapat dilihat pada nilai T -statistik $0,007 < T$ -tabel ($1,96$), dan P -Values sebesar $0,0497 > 0,05$. Artinya variabel keamanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y). dapat

dikatakan bahwa semakin tinggi keamanan, tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fitur berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN, ditunjukkan dengan hasil pengujian oleh software *SemPLS 3.0*, dimana dapat dilihat pada nilai *T-statistik* $7,267 > T\text{-tabel}$ (1,96), dan *P-Values* sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya fitur (X3) memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN (Y). Dalam hal ini variabel fitur menjadi salah satu variabel yang mendapatkan perhatian lebih dari nasabah yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga variabel fitur menjadi poin penting bagi pihak bank muamalat untuk terus meningkatkan fitur-fitur yang terdapat pada Muamalat DIN, untuk menjaga kepuasan nasabah
4. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan dan fitur secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebesar 80% dan dengan nilai *R Square Adjusted* 79 % dapat dikatakan kuat

B. Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa ada dan tidaknya pengaruh antara kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan Muamalat DIN. Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN, misalnya kepercayaan, kualitas pelayanan, mutu dal lain sebagainya. Diharapkan dapat menemukan hasil temuan baru yang dapat bermanfaat

2. Bagi Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini ialah Bank Muamalat Indonesia hendaknya selalu mempertahankan aspek kemudahan, memperbanyakn fitur layanan yang dapat digunakan nasabaha untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN, serta meningkatkan keamanan agar nasabaha dapat bertransaksi secara aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Fauziah, Tenripada "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Resiko Terhadap Penggunaan E-Banking (Survei Pada Nasabah Bri Syariah Di Kota Palu)" Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah 3 No.1 (Juni, 29, 2021)
- Ahmad Syarif Iskandar, Tadjuddin, Lesti, Rahmat "Sistem Perbankan Seluler" Scientific Journal of Management vol 8, no2 (nopember 2020) 304
- Arman Syah "Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan" (Surabaya: Widina Bhakti Persada Bandung Desember, 2021)
- Bank Muamalat.co.id <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada 11 Oktober 2020
- BankMuamalat.co.id <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/bank-muamalat-luncurkan-fitur-buka-rekening-online-via-muamalat-din-rekening-online-via-muamalat-din>
- BankMuamalat.co.id <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/en/news/bank-muamalat-luncurkan-fitur-buka-rekening-online-via-muamalat-din-rekening-online-via-muamalat-din>
- BankMuamalat.co.id <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/ebanking/muamalat-din-digital-islamic>
- Baquandi Lutvi Yoseanto, Muhamad Uyun, Seri Buku Psikologi: Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif (Yogyakarta : Grup Penerbitan CV Budi Utama 2022)
- Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani, " mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of indonesia islamic banks" Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam 7, No 1 (Januari 2021)
- BQ, Elok Nirwana " Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Keamanan Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank NTB Syariah Untuk Pembayaran Online Shop" Tesis Universitas Islam Negri Mataram (April 2022)
- Darmanah, S.E., Mm., Dr. Garaika, Metodologi Penelitian (Lampung Selatan, Cv. Hira Tech 2019)
- Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Edisi 1 (Indonesia: Unitomo Press Oktober 2019)
- Dr. Syahrudin, M.Pd and Drs. Salim, M.Pd, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Bandung: Citapustaka Media 2014)

Dr.Garaika, Darmanah, S.E., Mm. Metodologi Penelitian (Lampung Selatan: Cv Hira Trch 2019)

Drs. Syahrums, M.Pd Drs. Salim, M.Pd, Metode Penelitian Kuantitatif (Indonesia : Cita Pustaka Media 2012)

Elsandro Yoga Pranantha "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah" Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (26, Agustus 2021)

Hardani, S.Pd.,M.Si.,dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif , edisi 1 (Indonesia: CV. Pustaka Ilmu Group(Yogyakarta, 2020)

Hartono, Jogiyanto. Teori Portofolio Dan Analisis Investasi, Edisi Kelima (Yogyakarta : PPF 2008)

Hartono, Jogiyanto. Teori Portofolio Dan Analisis Investasi, Edisi Kelima Yogyakarta : PPF 2008

<http://etheses.iainponorogo.ac.id/16825/>

https://www.researchgate.net/publication/362529872_The_Effect_of_Responsiveness_Reliability_Ease_Security_and_Aesthetics_on_Customers'_Satisfaction_on_Using_Mobile_Banking

Iendy Zelvian Adhari, Se., M.M., M.E., Mmc, Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust Edisi 1 (Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media 2021)

IzzaAshsifa“Pengaruh TechnologyAcceptanceModel (Tam) Terhadap Kepuasan pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)” Jurnal Technobiz 3, No. 1, (2020)

Jogiyanto, sistem informasi keperilakuan, Edisi Revisi Yogyakarta : Andi, 2007

Komang Sukendra, S.Pd., M.Si., M.Pd , kadek surya atmaja, instrumen penelitian (indonesia

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas.(Jakarta: Erlangga.2008)

Kotler,Katler, Manajemen Pemasaran Edisi 13 (Indonesia: Erlangga, 2009)

M Rifki Bahtiar, Erawati Kartika, and Ika Lesyawati “ Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri” Jurnal Management 8, No 1 (Juni 2022)

- Matthew NO Sadiku, Mahamadou Tembely, and Sarhan M. Musa "Perbankan Seluler" *Jurnal Internasional Penelitian Lanjutan di ilmu Komputer dan Rekayasa Perangkat Lunak* 7, no 6(Juni2017)
- Melfi Adela "pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah" skripsi institut agama islam negeri metro (14 juli 2020)
- Mulyana, Deddy Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar eds18 (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014)
- Nining Wahyuningsi, Nurul Janah "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" *Al-Amwal* 10, No. 2 (Tahun 2018)
- Olivia Dinar Oktadiani,Nur Laily "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Uniqlo Di Tunjungan Plaza Mall" *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9 No 1 (September2020)
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran. Edisi Dua Jakarta: Prenhalindo, 1997
Prof. Dr. A. Muri Yusuf M.PD, Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif dan gabungan, edisi 1 (Jakarta : kencana, 2017)
- Prof.Dr. H. Djaali, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Edisi 1 (Jakarta : Pt Bumi Aksara, 2020)
- Putri Amalia "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Srudi Kasus Bsi Kcp Sumenep)" *Jurnal Of Islamic Economis* Volume 1, Nomor 1 (Juni 2022)
- Rachmawati, Pengembangan Perkotaan Dalam Era Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), 2014
- Richard Apaua, Harjinder Singh Lallieb " Measuring User Perceived Security of Mobile Banking Applications" *Ilmu Komputer* (Januari 2022)
- Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, Sistem Manajemen Keamanan Informasi, Surabaya : ITS Press, 2009
- Ronny "The Effect Of Responsiveness, Reliability, Ease, Security, And Aesthetics On Customers' Satisfaction Using Mobile Banking, *International Journal Of Economics, Business And Management Research* 6, No.07 (2022)
- Shafaliza Risfani, and Reni Ria Armayani Hasibuan, "Penerapan Layanan Muamalat Din Dalam Kemudahan Bertransaksi Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat" *Jurnal Ilmu Komputer Dan Manajemen* 2, No 1

(Maret 2022)

Tempo.co <https://bisnis.tempo.co/read/1637776/transaksi-digital-bank-muamalat-naik-90-persen-didominasi-layanan-transfer> Jakarta Sabtu, 24 September 2022

Tjipto, Fandy Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian (Yogyakarta : Andi Ofset 2014

[tps://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-bnaking-barudari-bank-muamalat11](https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-bnaking-barudari-bank-muamalat11), diakses pada 11 Oktober 2020

Uwalaka, Samuel C. & Dr. Peace Eze “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PTBank Umum Di Negara Bagian Anambra” Internasional Penelitian Ilmu Sosial & Humaniora Inovatif 8 No 1 (Jan.-Mar 2020)

Wahyuni Nur Syahril , Brady Rikumahu “Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom Mm Online” Vol. 3 No. 2 Februari (2019)

Yogi Prasetyo, “Pengaruh Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Ulang Aplikasi Brimo” Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Januari 2023)

Jogiyanto, sistem informasi keperilakuan, edisi Revisi Yogyakarta : Andi, 2007

Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemudahan penggunaan (Yogyakarta:erlangga,2014)

Davis, F.D, Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MS Quarterly (online), Vol. 13No. 3, (Sep 1989)

Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Unit Percetakan Al-Qur'an: bogor 2018)



LAMPIRAN - LAMPIRAN



Lampiran 1:kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

A. PENGANTAR

Bapak/Ibu/Sdr/i yang saya hormati

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Saya Nur Azizah dengan Nim 1904020055 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN”. Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/saudara(i) untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujur jujurnya tanpa paksaan dari pihak manapun. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan akan digunakan untuk kepentingan akademis. Teimakasih atas dukungan dan partisipasi saudara (i) dalam pengisian kuesioner ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat saya

Nur Azizah

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin : a. Perempuan b. Laki-Laki

Usia : a. 18-24 b. 25-30
c. 31-36 d. 37-45
e. > 46

Pekerjaan : a. ASN b. swasta
c. petani d. pelajar/ mahasiswa

C. Petunjuk pengisian

1. Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membaca lebih dahulu petunjuk pengisian kuesioner
2. Setiap pernyataan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i
3. Keterangan pilihan

Skala likert	Jawaban responden
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

D. pernyataan kuesioner

1. kemudahan XI

a. mobile banking mudah untuk dipelajari

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Aplikasi Muamalat DIN mudah untuk dipelajari dan digunakan				
2	Layanan yang terdapat pada Muamalat DIN tidak membingungkan nasabah				
3	Layanan yang terdapat pada Muamalat DIN tidak membingungkan nasabah				

b. mobile banking yang mudah untuk dioperasikan

No	Pernyataan	Keterangan			
		STS	TS	S	SS
1	muamalat DIN sangat mudah dioperasikan				
2	transaksi pada aplikasi muamalat DIN tidak membutuhkan waktu yang lama				
3	muamalat din memiliki fitur yang sesuai dan tidak rumit sehingga mudah di gunakan semua kalangan dengan efektif				

c. mobile banking mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Saya menggunakan aplikasi muamalat DIN dapat mengcontrol pekerjaan menjadi lebih mudah				
2	Muamalat DIN menjalankan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna				
3	Dengan menggunakan layanan Muamalat DIN dapat memperlancar segala macam transaksi				

d. tidak dibutuhkan banyak usaha untuk bertransaksi dengan mobile banking

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN				
2	menggunakan muamalat din dapat mengefisienkan waktu nasabah karena tidak perlu datang ke bank				

e. fleksibel

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Dengan menggunakan layanan Muamalat DIN dapat melakukan transaksi dengan praktis				
2	Muamalat DIN dapat memenuhi transaksi perbankan yang saya butuhkan selain penarikan uang tunai				
3	Aplikasi Muamalat DIN dapat digunakan kapanpun dan dimanapun				

2. Keamanan X2

a. jaminan keamanan

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Dengan menggunakan Muamalat DIN Nomor pin dan password akan terjamin keamanannya				
2	Muamalat DIN memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan dalam bertransaksi				
3	Bertransaksi menggunakan Muamalat DIN sangat akurat dan terpercaya				

3.) kerahasiaan data

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	transaksi yang dilakukan melalui muamalat din aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiannya				
2	Saya tidak merasa takut dan khawatir bertransaksi melalui Muamalat Din karena keakuratan proses dan data pribadi terjamin				
3	Dengan menggunakan Muamalt DIN dapat melindungi keuangan saya				

3. fitur X3

a. Keberagaman fitur

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Fitur-fitur dalam Muamalat DIN meningkatkan kenyamanan bertransaksi				
2	Saya menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena memiliki keberagaman fitur layanan				
3	Dengan adanya fitur jadwal sholat, kalkulator zakat dan hadis harian dapat mempermudah saya sebagai seorang muslim				

b. Informasi produk

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Fitur layanan aplikasi Muamalat DIN memberkan kemudahan bagi saya untuk mengakses informasi mengenai produk atau jasa				
2	Informasi yang diberikan melalui layanan Muamalat DIN dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun				

e. keberagaman layanan

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	saya menggunakan aplikasi muamalat din karena memiliki macam-macam layanan transaksi				
2	Merasa puas terhadap keberagaman layanan yang tersedia dalam Muamalat DIN				
3	Muamalat DIN memiliki fitur layanan yang beragam seperti pembelian, pembayaran, transfer dan lain-lain				

f. inovasi produk

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Bank Muamalat selalu meningkatkan kualitas produk pada aplikasi Muamalat DIN				
2	Tampilan yang lebih fresh dan mudah dipahami				
3	Produk Muamalat DIN memiliki produk sesuai dengan perkembangan teknologi dan moderen				

4. Kepuasan Nasabah Y

a. Kesesuaian harapan

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Layanan yang dimiliki Muamalat DIN sesuai harapan saya				
2	Layanan muamalat din mampu memberikan layanan terbaik				
3	Tingkat keandalan pelayanan aplikasi Muamalat DIN membuat saya merasa puas menggunakan layanan ini				

b. Minat menggunakan kembali

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Tertarik untuk terus menerus menggunakan Muamalat DIN dalam melakukan transaksi				
2	Lebih memilih melakukan transaksi melalui muamalat din daripada aplikasi m-banking lainnya				
3	Saya selalu menggunakan aplikasi muamalat din karena menurut saya pilihan terbaik				

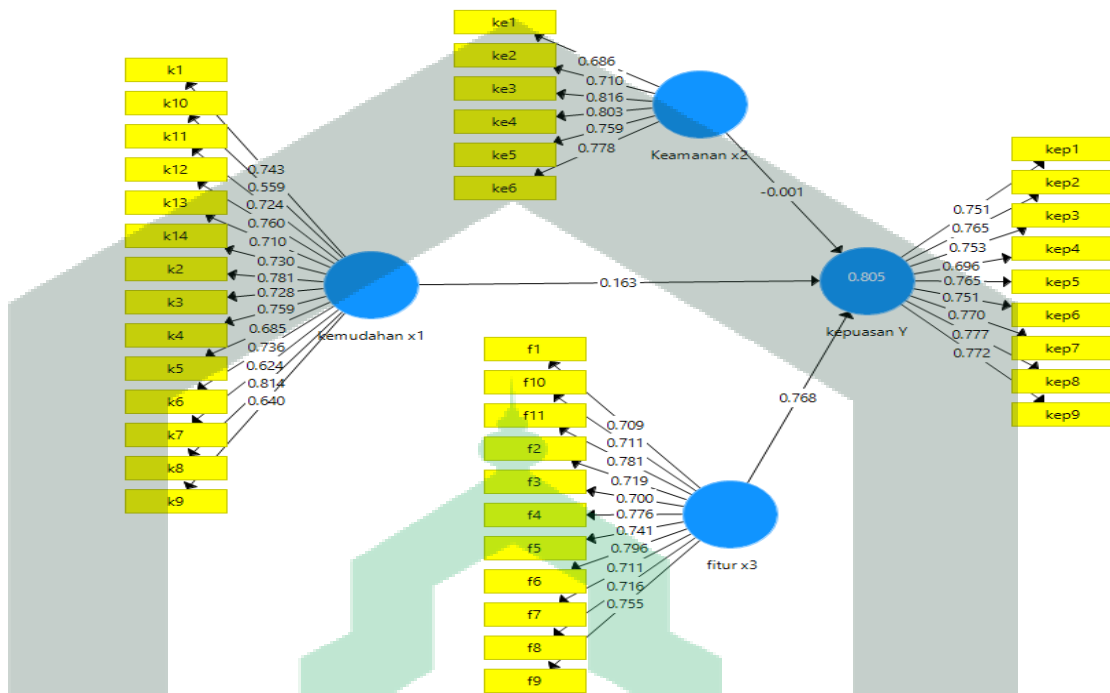
c. Merekomendasikan

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain				
2	Dengan berbagai keuntungan yang didapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan Muamalat DIN				
3	Saya akan selalu berkata sesuatu yang positif tentang aplikasi Muamalat DIN				

Lampiran 2: uji validitas dan reliabilitas

A. Uji validitas

1. Uji Validitas Konvergen (*convergent validity*)



Variabel	Nilai Average Variant Extended (AVE)
Kemudahan X1	0,514
Keamanan X2	0,578
Fitur X3	0,545
Kepuasan Y	0,751

2. Uji Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

	Kemudahan	Keamanan	Fitur	Kepuasan
K1	0,743	0,558	0,595	0,631
K2	0,781	0,562	0,600	0,559
K3	0,728	0,536	0,482	0,476

K4	0,759	0,546	0,527	0,522
K5	0,689	0,492	0,582	0,509
K6	0,736	0,543	0,620	0,609
K7	0,624	0,463	0,435	0,454
K8	0,814	0,651	0,643	0,623
K9	0,640	0,544	0,560	0,547
K10	0,559	0,350	0,346	0,347
K11	0,724	0,450	0,494	0,0440
K12	0,760	0,419	0,517	0,535
K13	0,710	0,422	0,565	0,559
K14	0,730	0,423	0,519	0,539
Ke1	0,418	0,686	0,589	0,504
Ke2	0,531	0,710	0,586	0,514
Ke3	0,556	0,816	0,686	0,591
Ke4	0,622	0,803	0,644	0,615
Ke5	0,541	0,759	0,565	0,534
Ke6	0,514	0,778	0,580	0,558
F1	0,630	0,606	0,709	0,622
F2	0,507	0,557	0,719	0,638
F3	0,598	0,582	0,700	0,587
F4	0,539	0,652	0,776	0,659
F5	0,587	0,577	0,741	0,663

F6	0,552	0,682	0,796	0,734
F7	0,580	0,585	0,711	0,614
F8	0,537	0,526	0,716	0,620
F9	0,611	0,643	0,755	0,653
F10	0,464	0,515	0,711	0,681
F11	0,560	0,585	0,781	0,741
Kep 1	0,545	0,583	0,694	0,7511
Kep2	0,716	0,626	0,690	0,765
Kep3	0,570	0,520	0,649	0,753
Kep4	0,535	0,547	0,599	0,696
Kep 5	0,546	0,581	0,684	0,765
Kep6	0,465	0,495	0,633	0,751
Kep7	0,580	0,534	0,710	0,770
Kep8	0,499	0,515	0,683	0,777
Kep9	0,582	0,553	0,707	0,772

B. Uji realibilitas

1. Realibilitas Konstruk (*contract reliability*)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit
fitur x3	0.916	0.918	0.929
Keamanan x2	0.853	0.857	0.891
kemudahan x1	0.926	0.931	0.936
kepuasan Y	0.906	0.907	0.923

Lampiran 3: Uji Model Struktural atau Inner Model

A. Uji R-Square

Konstrak	R Square
Y (Kkepuasan)	0,805

B. Uji F-square

	fitur x3	Keamanan x2	kemudahan x1	kepuasan Y
fitur x3				0.856
Keamanan x2				0.000
kemudahan x1				0.055
kepuasan Y				

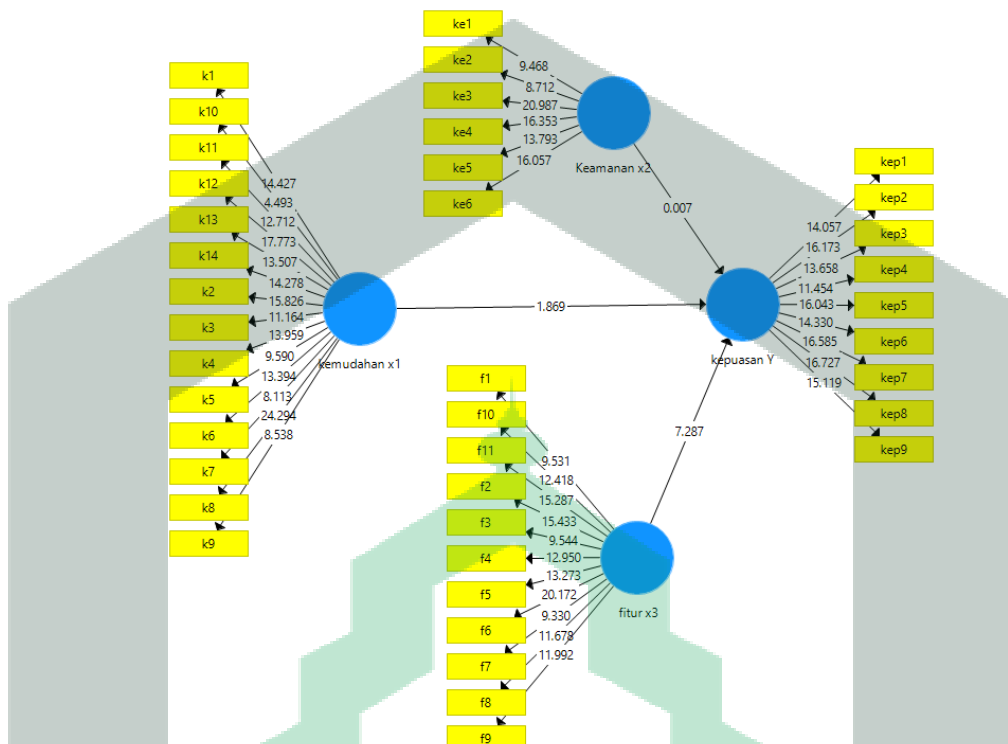
C. Uji Model Fit

	Saturated model	Estimated model
NFI	0,592	0,592

Lampiran 4: Uji Hipotesis (path coefficient)

A. Uji Hipotesis (path coefficient)

Hasil Booststrapping



Hasil Path Coefficient

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
fitur x3 -> kep...	0.768	0.767	0.106	7.267	0.000
Keamanan x2 -> ...	-0.001	0.004	0.111	0.007	0.497
kemudahan x1 ...	0.163	0.164	0.091	1.797	0.037

Lampiran 6 : sertifikat TOEFL dan sertifikat Mahad

CENTRAL COURSE

NO. SK Diknas 421.9/ 2938 /418.20/2021
Glagah Street No. 4, Tulungrejo, Pare, Kediri, East Java
Cp. 082234441495. Pos Code 64212

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT
This is to certify that

NUR AZIZAH
achieved the following scores on the
TOEFL PREDICTION Test

Listening Comprehension	57
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	51
Score Toefl:	510

Test Date : January 28, 2023
Valid Until : January 28, 2025

January 28, 2023
YUSUF SHAIROZI
DIRECTOR

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Syahadah
Nomor : In.19/PP/UPT/MAHAD AL-JAMIAH/598 /VII/2020

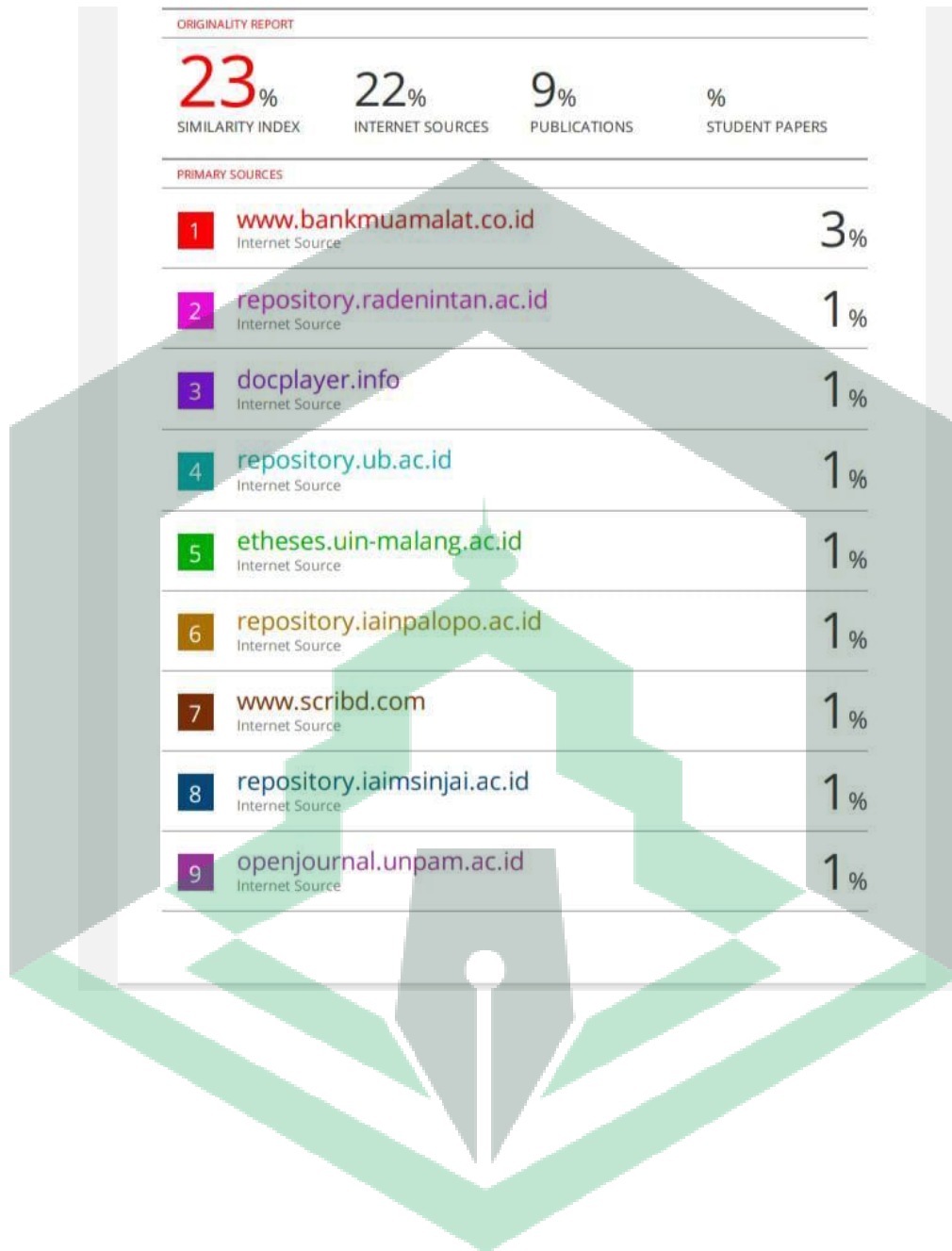
Diberikan kepada :
NUR AZIZAH
NIM : 19.0402.0055

Setelah mengikuti Program Ma'had Al-Jami'ah Institut Agama Islam Negeri Palopo
Sebagai tanda bukti diberikan Syahadah ini berikut hak sesuai dengan peraturan yang berlaku
Dikeluarkan di Palopo pada tanggal Empat Juli Dua Ribu Dua Puluh Dua

Rektor IAIN Palopo
Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.
NIP. 19691104 199403 1 004

Unit
Majelis IAIN Palopo
Dr. Nurul Takwim, M.HI
NIP. 19680503 199803 1 005

Lampiran 7 : Hasil Cek Plagiasi



Lampiran 8 : Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nur Azizah, lahir di Lasusua pada tanggal 28 April 2002.

Penulis merupakan anak terakhir dari enam bersaudara dari pasangan seorang Ayah bernama Palatta dan Ibu Mutta. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Djafar Harum Dusun Moro Desa Tojabi Kec. Lasusua Kab. Kolaka Utara.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 628 Sumabu. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTS Negeri 1 Kolaka Utara hingga tahun 2016. Pada saat menempuh pendidikan di MTSN, penulis aktif mengikuti kegiatan ekstrakurikuler PMR. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Lasusua hingga tahun 2019. Pada saat menempuh pendidikan di SMA, penulis aktif mengikuti kegiatan KPA dan ikut serta aktif mengikuti kegiatan (FPTI). Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah melalui jalur UM-PTKIN

Contac person penulis: nur.azizah0055@iainpalopo.ac.id