

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KOESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)”

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

di Tempat,

Dengan hormat,

Dengan rangka memenuhi tugas akhir sebagai mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, saya melakukan penelitian dengan judul ““Pengaruh Pemahaman Dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)”. Sehubungan dengan adanya penelitian tersebut , saya mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meenjadi responden dalam penelitian ini.

Data-data yang saya peroleh akan saya jaga kerahasiannya dan semata-mata akan saya gunakan untuk kepentingan akademis. Atas kerjasama, dukungan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

,

Abdurrahman

Dibawah ini adalah daftar pertanyaan dan pernyataan-pernyataan identitas responden dan item-item mengenai faktor-faktor penerimaan teknologi. Untuk itu mohon Bapak/Ibu/Saudara/i memberi tanda *tick mark* (✓) atau silang (X) dari setiap pernyataan berikut sesuai dengan pengalaman setelah Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan Mobile Banking.

Mohon dibaca setiap item pernyataan di bawah ini dan beri tanggapan dengan memberikan tanda *tick mark* (✓) atau silang (X) pada kolom jawaban yang disediakan dengan keterangan sebagai berikut :

STS (Sangat Tidak Setuju)

TS (Tidak Setuju)

S (Setuju)

SS (Sangat Setuju)

N (Netral)

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pemahaman (X1)						
No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasakan kemudahan ketika saya belajar menggunakan M-Banking.					
2	Saya merasa jelas dan mengerti ketika menggunakan M-Banking.					
3	Saya merasa mudah untuk mendapatkan apa yang saya butuhkan seperti informasi saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dalam menggunakan M-Banking.					

Kualitas layanan (X2)						
No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa yakin dengan keamanan yang didapat dari layanan mobile banking BSI saat melakukan transaksi selalu terjaga					
2	Saya merasa mudah untuk menggunakan M-Banking.					
3	Saya merasa percaya dan yakin menggunakan layanan mobile banking					

	BSI saat melakukan transaksi.					
4	Dengan menggunakan M-Banking dapat membuat transaksi yang saya lakukan menjadi lebih akurat					

Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Dengan menggunakan M-Banking dapat membuat transaksi yang saya lakukan menjadi lebih akurat					
2	Dengan internet banking membuat waktu saya tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu saya.					
3	Saya merasa mudah untuk menggunakan M-Banking.					
4	Saya merasa menggunakan M-Banking sangat praktis					
5	Menggunakan internet banking menambah produktivitas saya.					
6	Dengan menggunakan internet banking transaksi perbankan yang saya lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller atau ATM.					

7	Saya merasa mobile banking BSI dapat dengan baik memberikan layanan transaksi secara online sesuai kebutuhan pengguna					
8	Saat melakukan transaksi saya merasa layanan mobile banking BSI menjadi jauh lebih akurat dan tepat					
9	Saya mengetahui tentang tips aman dalam menggunakan m-banking.					
10	Saya percaya pada kemampuan MBanking untuk melindungi privasi Saya.					

Lampiran II

Data Hasil Penelitian Variabel Pemahaman (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	Jumlah
1	5	5	4	14
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	5	5	5	15
6	5	4	5	14
7	4	4	3	11
8	4	4	3	11
9	5	4	5	14
10	4	2	4	10
11	4	4	3	11
12	5	4	5	14
13	4	4	5	13
14	4	3	4	11
15	4	3	5	12
16	5	4	5	14
17	5	5	5	15
18	5	2	3	10
19	5	3	5	13
20	4	5	4	13
21	5	2	5	12
22	4	3	5	12
23	5	5	5	15
24	4	3	5	12
25	5	5	5	15
26	4	4	5	13
27	3	3	4	10
28	4	4	4	12
29	5	4	4	13
30	5	5	5	15
31	4	4	5	13
32	5	5	5	15
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	4	5	5	14
36	5	5	5	15

37	5	5	5	15
38	4	4	5	13
39	5	5	5	15
40	5	5	4	14
41	5	5	5	15
42	5	4	5	14
43	5	5	5	15
44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	3	3	3	9
49	4	4	4	12
50	5	5	5	15
51	5	4	5	14
52	4	1	4	9
53	5	5	5	15
54	3	4	4	11
55	4	4	3	11
56	4	4	4	12
57	5	5	5	15
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	5	13
66	4	5	4	13
67	4	4	5	13
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	5	13
71	4	4	4	12
72	4	4	5	13
73	4	4	4	12
74	5	4	5	14
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	5	5	5	15

78	4	4	5	13
79	5	4	5	14
80	4	4	4	12
81	3	3	5	11
82	4	4	4	12
83	4	5	5	14
84	4	4	4	12
85	4	4	5	13
86	4	4	4	12
87	5	5	5	15
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	5	4	4	13
91	4	4	4	12
92	5	5	5	15

Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas layanan (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X4.4	Jumlah
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	3	3	4	14
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	5	17
12	4	4	4	5	17
13	4	4	4	4	16
14	3	3	3	4	13
15	4	5	5	5	19
16	4	3	3	4	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	4	19
21	4	5	5	5	19

22	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20
24	4	3	3	5	15
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	5	4	4	3	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	5	17
32	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16
34	5	5	5	5	20
35	5	4	4	5	18
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	3	3	3	4	13
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	3	15
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	5	17
52	4	5	5	4	18
53	4	4	4	5	17
54	3	4	4	4	15
55	3	3	3	5	14
56	4	4	4	3	15
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	5	17
61	4	4	4	5	17
62	4	5	5	5	19

7	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	40
8	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
9	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	43
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
12	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
15	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	45
16	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	38
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	38
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
23	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46
24	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	37
25	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
26	4	5	5	4	4	4	5	4	1	4	40
27	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
38	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	39
47	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	37

48	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
52	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
53	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
55	5	5	3	5	3	5	4	4	3	3	40
56	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	38
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
59	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
60	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
61	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
62	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45
63	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
64	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
65	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
66	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
73	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
74	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
75	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
76	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	38
77	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
78	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	44
79	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	36
82	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	40

Lampiran III

HASIL UJI PENELITIAN

Hasil Uji Validitas Butir dan Reliabilitas Kuesioner Variabel

Pemahaman (X₁)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOT.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,448**	,500**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92
X1.2	Pearson Correlation	,448**	1	,340**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
	N	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	,500**	,340**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	92	92	92	92
TOT.X1	Pearson Correlation	,793**	,806**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92

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

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOT.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,715**	,752**	,404**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92
X2.2	Pearson Correlation	,715**	1	,971**	,484**	,936**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92
X2.3	Pearson Correlation	,752**	,971**	1	,440**	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92
X2.4	Pearson Correlation	,404**	,484**	,440**	1	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92
TOT.X2	Pearson Correlation	,847**	,936**	,934**	,678**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
N	92	92	92	92

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

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	TOT.Y
Y1.1 Pearson Correlation	1	,443**	,202	,408**	,478**	,260*	,550**	,590**	,557**	,584**	,733**
Sig. (2-tailed)		,000	,053	,000	,000	,012	,000	,000	,000	,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.2 Pearson Correlation	,443**	1	,393**	,537**	,317**	,355**	,455**	,434**	,208*	,313**	,617**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,001	,000	,000	,046	,002	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.3 Pearson Correlation	,202	,393**	1	,483**	,525**	,522**	,405**	,356**	,254*	,333**	,628**
Sig. (2-tailed)	,053	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,014	,001	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.4 Pearson Correlation	,408**	,537**	,483**	1	,445**	,379**	,461**	,496**	,241*	,197	,647**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,021	,059	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.5 Pearson Correlation	,478**	,317**	,525**	,445**	1	,382**	,560**	,478**	,555**	,499**	,765**
Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.6 Pearson Correlation	,260*	,355**	,522**	,379**	,382**	1	,354**	,324**	,257*	,323**	,579**
Sig. (2-tailed)	,012	,001	,000	,000	,000		,001	,002	,013	,002	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.7 Pearson Correlation	,550**	,455**	,405**	,461**	,560**	,354**	1	,627**	,502**	,559**	,783**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.8 Pearson Correlation	,590**	,434**	,356**	,496**	,478**	,324**	,627**	1	,501**	,525**	,765**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000		,000	,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.9 Pearson Correlation	,557**	,208*	,254*	,241*	,555**	,257*	,502**	,501**	1	,708**	,713**
Sig. (2-tailed)	,000	,046	,014	,021	,000	,013	,000	,000		,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1.10 Pearson Correlation	,584**	,313**	,333**	,197	,499**	,323**	,559**	,525**	,708**	1	,738**
Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,059	,000	,002	,000	,000	,000		,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOT. Pearson Correlation	,733**	,617**	,628**	,647**	,765**	,579**	,783**	,765**	,713**	,738**	1

Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	92	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,675	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	92	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	92	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	10

Frequencies

Statistics

		Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 20 tahun	5	5,4	5,4	5,4
	20 - 30 tahun	72	78,3	78,3	83,7
	31 - 40 tahun	9	9,8	9,8	93,5
	Lebih dari 40 tahun	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	35,9	35,9	35,9
	Perempuan	59	64,1	64,1	100,0

Total	92	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	3,3	3,3	3,3
	Guru	3	3,3	3,3	6,5
	Swasta	1	1,1	1,1	7,6
	Pegawai Bank	14	15,2	15,2	22,8
	Mahasiswa/Pelajar	71	77,2	77,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4,3	4,3	4,3
	S	51	55,4	55,4	59,8
	SS	37	40,2	40,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,1	1,1	1,1
	TS	3	3,3	3,3	4,3
	N	8	8,7	8,7	13,0
	S	52	56,5	56,5	69,6
	SS	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	N	6	6,5	6,5	6,5
	S	38	41,3	41,3	47,8
	SS	48	52,2	52,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	92	92	92	92
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	7,6	7,6	7,6
	S	50	54,3	54,3	62,0
	SS	35	38,0	38,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	7,6	7,6	7,6
	S	51	55,4	55,4	63,0
	SS	34	37,0	37,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	8,7	8,7	8,7
	S	49	53,3	53,3	62,0
	SS	35	38,0	38,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4,3	4,3	4,3
	S	38	41,3	41,3	45,7
	SS	50	54,3	54,3	100,0

Total	92	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Frequencies

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
N	Valid	92	92	92	92	92	92	92
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y1.8	Y1.9	Y1.10
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	7,6	7,6	7,6
	S	50	54,3	54,3	62,0
	SS	35	38,0	38,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2,2	2,2	2,2
	S	43	46,7	46,7	48,9
	SS	47	51,1	51,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3,3	3,3	3,3
	S	41	44,6	44,6	47,8
	SS	48	52,2	52,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2,2	2,2	2,2
	S	46	50,0	50,0	52,2
	SS	44	47,8	47,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	17	18,5	18,5	18,5
	S	44	47,8	47,8	66,3
	SS	31	33,7	33,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2,2	2,2	2,2
	S	38	41,3	41,3	43,5
	SS	52	56,5	56,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4,3	4,3	4,3
	S	49	53,3	53,3	57,6
	SS	39	42,4	42,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	8,7	8,7	8,7
	S	50	54,3	54,3	63,0
	SS	34	37,0	37,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,1	1,1	1,1
	N	16	17,4	17,4	18,5
	S	51	55,4	55,4	73,9
	SS	24	26,1	26,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Y1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	13,0	13,0	13,0
	S	55	59,8	59,8	72,8
	SS	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,47749786
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,082
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,586	2,507		4,622	,000		
	Pemahaman	,595	,207	,217	2,874	,005	,673	1,486
	Kualitas	1,381	,156	,668	8,857	,000	,673	1,486
	Layanan							

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,652	2,50518

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Pemahaman (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1080,518	2	540,259	86,084	,000 ^b
	Residual	558,558	89	6,276		
	Total	1639,076	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Pemahaman (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,586	2,507		4,622	,000		
	Pemahaman	,595	,207	,217	2,874	,005	,673	1,486
	Kualitas Layanan	1,381	,156	,668	8,857	,000	,673	1,486

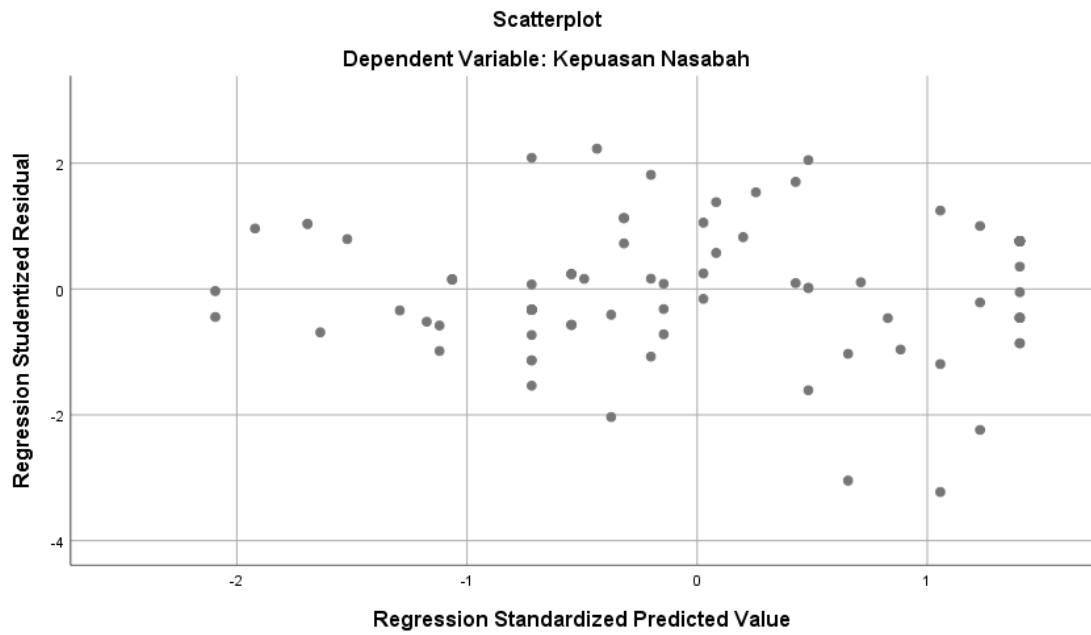
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pemahaman	Kualitas Layanan
1	1	2,987	1,000	,00	,00	,00
	2	,007	20,288	,99	,27	,16

3	,006	22,522	,01	,73	,84
---	------	--------	-----	-----	-----

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)



Lampiran VI

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	df1=(k-1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
df2=(n-k-1)								
1)								
1	161,44	199,50	215,70	224,58	230,16	233,98	236,76	238,88
	8	0	7	3	2	6	8	3
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355

25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103

59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041

93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampira V

Tabel Uji T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	0.67753	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	0.67749	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	0.67746	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	0.67742	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	0.67739	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	0.67735	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	0.67732	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	0.67729	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	0.67726	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	0.67723	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	0.67720	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	0.67717	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	0.67714	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	0.67711	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	0.67708	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	0.67705	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	0.67703	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	0.67700	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	0.67698	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	0.67695	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	0.67693	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	0.67690	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	0.67688	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	0.67686	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045

105	0.67683	0.67683	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	0.67681	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	0.67679	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	0.67677	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	0.67675	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	0.67673	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	0.67671	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	0.67669	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	0.67667	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	+3.16392
114	0.67665	0.67665	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	0.67663	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	0.67661	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	0.67659	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	0.67657	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	0.67656	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	0.67654	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran VI
Dokumentasi

Foto bersama BRANCH MANAGER



Penyebaran Koesiuner penelitian



**KOESIONER
PENELITIAN
PENGARUH
PEMAHAMAN DAN
KUALITAS
LAYANAN M-
BANKING
TERHADAP
KEPUASAN
NASABAH**

Formulir **KOESIONER PENELITIAN
PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS
LAYANAN M-BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH** sudah tidak menerima jawaban lagi.
Coba hubungi pemilik formulir jika menurut Anda ini keliru.



**KOESIONER
PENELITIAN
PENGARUH
PEMAHAMAN DAN
KUALITAS
LAYANAN M-
BANKING
TERHADAP
KEPUASAN
NASABAH**

Formulir **KOESIONER PENELITIAN
PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS
LAYANAN M-BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH** sudah tidak menerima jawaban lagi.
Coba hubungi pemilik formulir jika menurut Anda ini keliru.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Abdurrahman

Tempat dan Tanggal Lahir : Manarap Hulu, 05 Januari 2000

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Status : Belum Kawin

Alamat : Desa Manarap Hulu, RT. 002 RW. 001.
Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu
Sungai Utara

Riwayat Pendidikan :

- a. SD/MI : MI Irsyadul Ibad
- b. SMP/MTS : MTS Irsyadul Ibad
- c. SMA/SMK : SMKS Shalatiyah Bitin

Orang Tua :

- a. Ayah : Mashudi
Pekerjaan : Petani
- b. Ibu : Dahlia
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Saudara : 4

No Hp : 085750759052

Alamat Email : Rahman01224@gmail.com

Pengalaman Organisasi : HMJ Perbankan Syariah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin.antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3498/U.n.14/III.5/PP.00.9/09/2022

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan M-Banking (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 07 September 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si.
NIP : 197710312002121002
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Judul skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *M-banking* (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :

Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-banking terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 April 2023

Dosen Pembimbing

Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si.
NIP. 197710312002121002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 21 Desember 2022

Nomor : B-1910/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/12/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Abdurrahman / 190105020239
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM	: Abdurrahman / 190105020239
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan M-Banking (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

pada:

Hari/Tanggal	: Jumat, 23 Desember 2022
Waktu	: 09.45 - 10.30
Tempat	: Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Penguji (Eksternal)	: Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulis	: Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1938/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

Ketua Biro Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama	: Abdurrahman
NIM	: 190105020239
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan M-Banking (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal	: Jumat, 23 Desember 2022
Waktu	: 09.45 - 10.30
Tempat	: Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Penguji Eksternal	: Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulis	: Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Desember 2022

Ketua Biro Skripsi



H. Badrian, M.Ag.
19730717 199703 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-923/Un.14/III.5/TL.00/03/2023

14 Maret 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Amuntai

Jl. Abdul Aziz No. 120 Kec. Amuntai Tengah Kab. Hulu Sungai Utara

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

Nama	: Abdurrahman
NIM	: 190105020239
Tempat Tanggal Lahir	: Manarap Hulu, 05 Januari 2000
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Ds. Manarap Hulu Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara
Waktu Riset	: 15 Maret s.d 15 Mei 2023

Judul Skripsi : **Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan M-banking terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)**
(sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak

SURAT KETERANGAN

No. 03/038 -3/0532

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk yang berkedudukan di Jalan Abdul Azis No 120 Kel.
Antasari Kec. Amuntai Tengah Kab Hulu Sungai Utara 71411 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

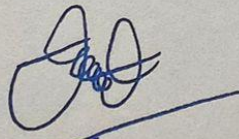
Telah melaksanakan Riset/Penelitian di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk – *Branch Office*
Amuntai pada periode 2 Mei s.d. 15 Mei 2023

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Amuntai, 8 Juni 2023

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE AMUNTAI


Tajuddin Noor
Branch Manager


Ariyadie
BOSM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

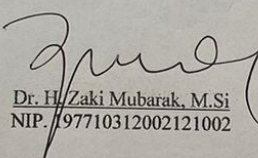
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

*Keengkapan dan saran
disebutkan*

Pembimbing,


Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

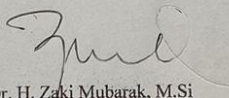
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

Perbaiki bab IV

Pembimbing,


Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

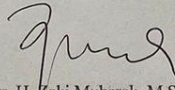
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

*Perbarus referensi
libat buku penerbit*

Pembimbing,


Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777863

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

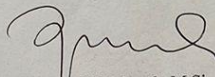
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

Acc & meju sodag skripsi!

Pembimbing,


Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.unantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

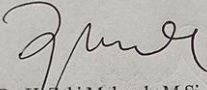
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

*Revisi pengisian
masih banyak ty po*

Pembimbing,


Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NIP. 197710312002121002

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777863

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)
Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

*Buat absrah
daftar isi dan daftar tabel*

Pembimbing,

Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si
NID. 197710312002121002

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 835 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/10 /2023

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Abdurrahman
NIM : 190105020239
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah (studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai)

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 19 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 04 Oktober 2023
Kepua Jurusan

Annisa Sayyid
Annisa Sayyid