Dari hasil out put SPSS diketahui bahwa korelasi parsial dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16

Koefisien determinasi parsial (r^2)

No.	Variabel	Koefisen korelasi parsial	Koefisien determinasi parsial (r^2)
1.	*Service system*	0,361	13,03%
2.	*Service people*	0,298	8,88%
3.	*Service strategy*	0,207	4,28%

Sumber : Output SPSS (diolah penulis)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *service system* memiliki nilai koefisien determinasi paling tinggi yaitu 0,361 (13,03%), artinya *service system* memberikan pengaruh yang dominan terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelayanan di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya.

1. *Service System*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kualitas pelayanan adalah prioritas utama bagi bank Mandiri selaku bank yang menyandang *best serve quality* selama delapan tahun berturut-turut. Untuk itu, kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh positif terhadap minat beli *e-money.* Meskipun seperti itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Jemursari memberikan andil besar terhadap minat beli *e-money.* Tidak hanya bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh sumber daya manusia yang ada pada bank tetapi ada beberapa faktor juga yang mempengaruhi minat beli masyarakat seperti bentuk fisik, luasnya jaringan dan keefektifan mesin *reader* dari *e-money* yang itu semua merupakan bentuk dari pelayanan bank Mandiri berupa *service system.* Jika bentuk-bentuk pelayanan tersebut tidak memiliki kualitas yang baik, maka ketertarikan nasabah membeli *e-money* sebagai pilihan untuk memudahkan transaksi skalanya sangat kecil.

Melakukan transaksi *e-money* tidaklah sulit karena di setiap *merchant* terdapat mesin *reader* yang letaknya tidak jauh dari petugas dan memudahkan nasabah untuk dilayani. Di gerbang tol, juga terdapat fasilitas gardu otomatis yang lebih memudahkan pengguna *e-money,* cukup menempelkan kartu pada *reader* di mesin GTO (Gardu Tol Otomatis) secara otomatis saldo katu *e-money* berkurang sesuai tarif tol yang berlaku dan palang pintu akan terbuka secara otomatis. Begitu juga untuk *merchant* bus, parkir, dan retailer keadaan mesin *reader* yang bagus dan letaknya juga memudahkan nasabah untuk bertransaksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudahan-kemudahan dari sistem pelayanan yang ada di lapangan itulah besar pengaruhnya terhadap ketertarikan nasabah untuk melakukan pembelian akan kartu prabayar *e-money.*

Tampilan kartu yang efisien dan sesuai selera nasabah sangat berpengaruh pada keputusan masyarakat untuk membeliya. Mesin *reader* yang berada pada 7 *merchant* yang bekerjasama dengan pihak bank Mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1.

Daftar *Merchant* sebagai mitra bank Mandiri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merchant	Keterangan	
	Kota	**Ruas Tol**
Tol	Jabodetabek	• Dalam Kota Jakarta - Cawang - Tomang - Cengkareng - Cawang - Tanjung Priok - Pluit • Cikupa Merak • Jakarta *Outer Ring Road* (JORR) • Jakarta Lingkar Barat Satu • Cawang - Cibubur • Cawang - Cikarang • Bogor *Outer Ring Road* (BORR)
	Cirebon	• Palimanan - Kanci (Palikanci)
	Semarang	• Semarang - Ungaran
	Surabaya	• Surabaya - Gempol
	Bali	• Nusa Dua - Ngurah Rai - Benoa
	Medan	• Belawan - Medan - Tanjung Morawa (Belmera)
Bus	• Transjakarta • Trans Jogja • Batik Solo Trans	
Parkir	• ISS Parking • Secure Parking (Selected Area)	
BBM	• SPBU Pertamina berlogo mandiri e-money	
Belanja	• Indomaret • Alfamart • Alfamidi	• Lawson • Lion Superindo • Hypermart
Restoran	• Solaria • Excelso • Es teler 77	
Rekreasi	• Waterboom Cikarang • Wonder Water World Medan	

Dengan banyaknya *merchant* yang dapat digunakan oleh kartu prabayar *e-money* merupakan salah satu bentuk pelyanan berupa luasnya jaringan bank Mandiri untuk melakukan transaksi *e-money.* Pada setiap *merchant* tersebut juga bisa melakukan pembelian maupun *top up* (isi ulang) yang memudahkan para nasabah. Selain pada *merchant-merchant* tersebut, *top up* (pengisian ulang) bisa dilakukan pada *handphone* dengan men-*download* aplikasi *e-money* info di *google play* atau di *blackberry world.* Isi ulang, cek saldo dan cetak *history* transaksi dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan melalui mandiri atm yang bertanda *e-money* dan juga pada cabang Bank Mandiri dan *merchant* retail yang telah bekerjasama (Indomaret, Alfamidi/Alfaexpress, Alfamart dan Circle K).

2. ***Service People***

Kecekatan, keramahan, serta kehandalan para pegawai Bank Mandiri Cabang Jemursari dalam melayani nasabah membuat rasa nyaman dan percaya nasabah akan meningkat. Manajemen bank yang berkualitas tinggi dalam bentuk pelayanan 24 jam via telepon juga memudahkan para nasabah melaporkan keluhan-keluhan yang terkait dengan *e-money.* Setiap nasabah yang bermasalah dengan *e-money* bisa mendatangi langsung kepada cabang-cabang bank Mandiri terdekat dengan mendatangi *customer service* kemudian nasabah dapat mengeluarkan keluhan-keluhannya dan akan diproses lebih lanjut. Dalam setiap melakukan transaksi *e-money,* petugas akan memberikan pelayanan dengan sigap dalam membantu nasabah bertransaksi *e-money.*

3. ***Service Strategy***

Strategi Pelayanan menjadi bagian dari perkembangan *e-money* di Indonesia. Memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran di berbagai *merchant,* melakukan pengisian ulang yang dapat dilakukan di seluruh tempat isi ulang Mandiri *e-money;* cabang Bank Mandiri; maupun *merchant* retail yang bekerjasama dengan Bank Mandiri merupakan bentuk strategi untuk memperluas segmen pengguna Mandiri *e-money*. Layanan *e-money* yang dapat diakses pada *handphone* juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi strategi utama untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan *e-money.*

B. Mekanisme *E-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya.

Proses Transaksi Aspek teknis lainnya yang perlu diperhatikan terkait dengan tingkat keamanan adalah mekanisme transaksi dengan menggunakan *e-money*. Transaksi pembayaran dengan *e-money* pada prinsipnya dilakukan melalui pertukaran data elektronik antar dua media komputer dari pihak yang bertransaksi yaitu antara kartu konsumen dan terminal *merchant* dengan menggunakan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertukaran data elektronik ini dapat dilakukan melalui kontak langsung (*contact*) atau tidak langsung (*contactless*) dengan bantuan alat yang disebut *card-reader*. Jenis- jenis transaksi dengan *e-money*, secara umum meliputi:

1. Penerbitan (*issuance*) dan pengisian nilai uang (*top-up* atau *loading*) Pengisian 'nilai uang' pertama kali kedalam *e-money* dapat dilakukan terlebih dahulu oleh *issuer* sebelum dijual kepada ke konsumen. Untuk selanjutnya konsumen dapat melakukan pengisian ulang (*top up*) yang umumnya dapat dilakukan melalui ATM dan terminal-terminal pengisian ulang yang telah dilengkapi peralatan khusus oleh *issuer*. Proses pengisian ulang melalui ATM/terminal pada umumnya dirancang agar dapat langsung mempengaruhi/mendebet rekening nasabah yang telah *'link'* dengan kartu *e-money* milik konsumen. Proses pengisian ulang pada umumnya dilakukan secara *on-line* dengan koneksi langsung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ke komputer *issuer*, namun demikian dimungkinkan pula pengisian dilakukan secara *off-line* dimana penyelesaian transaksi oleh *issuer* dilakukan setelah saldo di kartu bertambah. Dalam beberapa kasus, untuk produk *e-money* yang *"reloadable"* dimungkinkan pula bersaldo negatif (*overdraft*) dimana pada saat ada penagihan, dana tersebut akan ditalangi dari rekening nasabah yang telah diperjanjikan sebelumnya.

2. Transaksi pembayaran pada saat seseorang melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu *e-money*, maka mekanisme yang dilakukan secara garis besar adalah sebagai berikut :
   a) Konsumen meng-*insert*/mengarahkan kartu ke terminal *merchant*.
   b) Terminal merchant memeriksa kecukupan saldo *e-money* terhadap nominal yang harus dibayar.
   c) Jika saldo pada kartu *e-money* lebih besar dari nominal transaksi, terminal memerintahkan kartu untuk mengurangi saldo pada kartu sejumlah nominal transaksi.
   d) Kartu milik konsumen kemudian memerintahkan terminal untuk menambah saldo pada terminal sebesar nominal transaksi.

3. Deposit dan *Collection*
   a. Deposit/*Refund*

      Pada beberapa produk, nasabah pemegang *e-money* dapat melakukan refund atau penyetoran kembali dana pada *e-money* yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak terpakai/masih tersisa untuk didepositkan ke dalam rekeningnya.

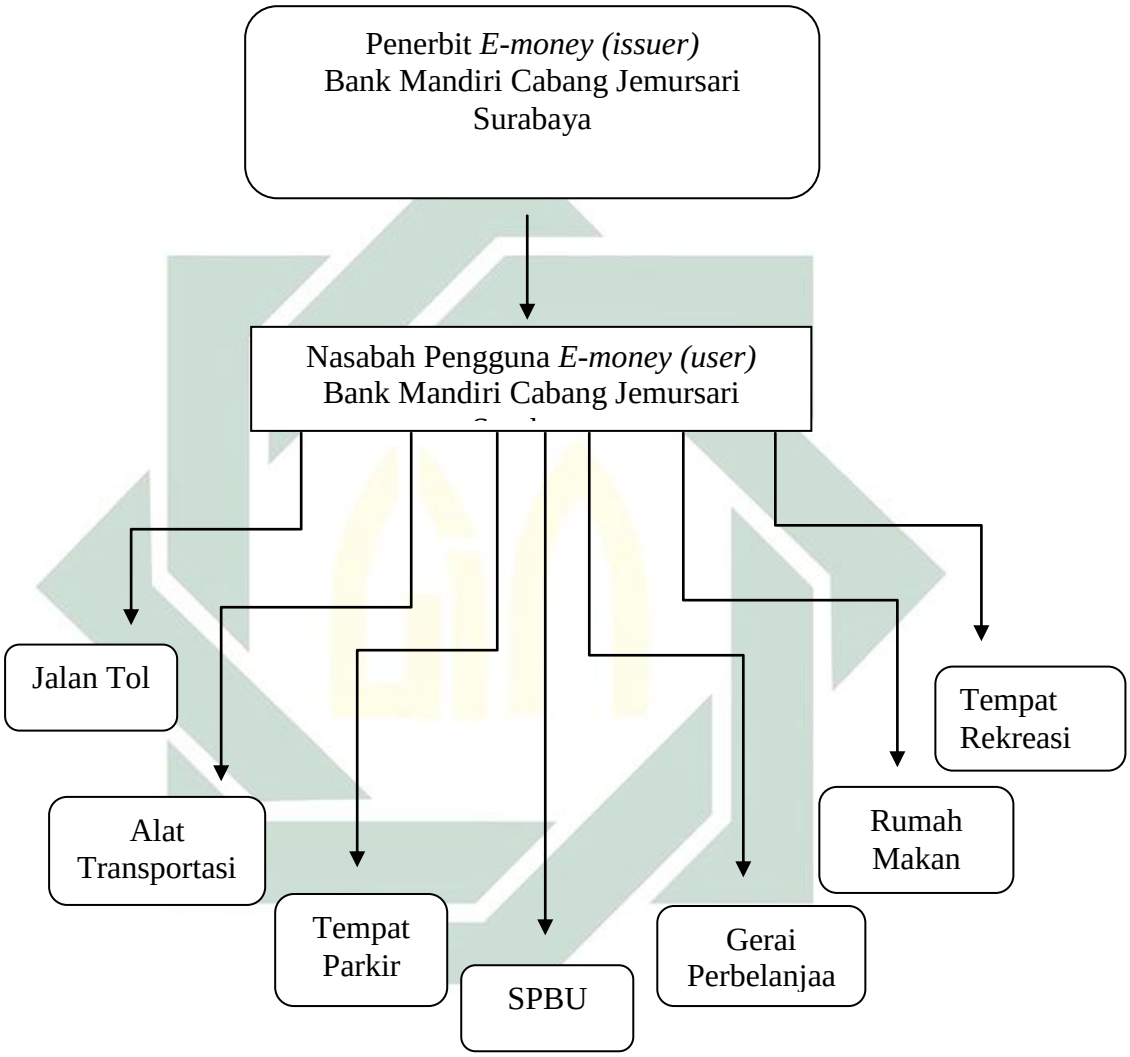
b. *Collection*

Proses collection biasanya dilakukan oleh *merchant* yaitu penyetoran *electronic value* yang diterima oleh merchant dari konsumen kepada *issuer* untuk untung rekening *merchant*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 5.2.

Skema Mekanisme *E-money*



Dalam hal ini, Bank Mandiri Cabang Jemursari sebagai *issuer* yang menerbitkan *e-money*, dimana *system operator* yang merupakan bentuk *service system* dapat dilakukan oleh *issuer* itu sendiri atau oleh pihak lain. Kemudian dengan memiliki kemampuan untuk membangun jaringan sistem yang luas ke berbagai *merchant* dan dengan tingkat penerimaan *e-money* sebagai alat pembayaran yang cukup luas, yaitu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat digunakan di 7 *merchant* yang sudah disebutkan sebelumnya. Setelah itu nasabah akan melakukan pembelian dan melakukan top up secara berkala, *e-money* secara otomatis dapat digunakan di 7 *merchant* tersebut. Keberadaan Bank Mandiri yang memiliki jaringan cukup luas ini dapat menguntungkan pihak Bank untuk mengendalikan pasar. Sehingga keberadaan Bank Mandiri tersebut memegang peranan kunci karena harus dapat diterima oleh semua pelaku pasar yang ada.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli *E-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari

Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari *marketing* suatu usaha untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya seperti pada bank. faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh pelanggan. Jika jasa yang dirasakan kurang dari jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Sehingga dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan bank dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Albrecht and Zemke membagi kualitas pelayanan dalam tiga dimensi[56], yaitu: Sistem Pelayanan (*Service System*), Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*Service People*), dan

[56] Drs. Zulian Yamith,.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.,*(Ekosiana:Yogyakarta).,2013.,23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Strategi pelayanan (*Service Strategy*). Ketiga unsur tersebut merupakan satu kesatuan yang mempengaruhi minat beli akan suatu produk seperti kartu prabayar *e-money* ini.

1. Secara Simultan (Uji F)

   Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 36,811 dengan signifikansi 0,000 ($\overline{P}$0,05), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian terbukti bahwa *service system*, *service people*, *service strategy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

2. Secara Parsial (Uji T)

   1) Pengaruh *Service System* terhadap Minat Beli

      Dari hasil statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 13,03% (r *square*) adalah *service system.* Dengan angka tersebut, *service system* menjadi item pertama yang paling berpengaruh positif dalam minat beli *e-money* di Bank Mandiri Jemursari Surabaya. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda maka diperoleh nilai t hitung *service system* sebesar 4,424 dengan signfikansi 0,000 ($\overline{P}$5%), sehingga secara statistik *service system* berpengaruh signifikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

2). Pengaruh *Service People* terhadap Minat Beli

Minat beli *e-money* di Bank Mandiri Jemursari tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan karena faktor internal dari personal juga berpengaruh terhadap minat beli *e-money*. Selain sistem pelayanan (*service system*) yang memberikan pengaruh tertinggi sebesar 13,03%, sumber daya manusia (*service people*) yang dalam hal ini adalah pegawai bank yang melayani nasabah juga memberikan andil yang tinggi sebesar 8,88%. Untuk mengetahui apakah *service people* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli, maka alat uji yang digunakan adalah uji t. Hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda pada tabel sebelumnya di atas diperoleh nilai t hitung *service people* sebesar 3,576 dengan signfikansi 0,000 ($\bar{P}$5%), sehingga secara statistik *service people* berpengaruh signifikan terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

3). Pengaruh *Service Strategy* terhadap Minat Beli

Prosentase *Service Strategy* menjadi paling terkecil yaitu sebesar 4,28%. Menjadi yang terkecil karena poin ini tidak berkenaan langsung dengan nasabah seperti halnya *service system*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan *service people. Service strategy* lebih kepada tindakan perusahaan untuk melakukan perluasan jangkauan pasar sebagai bentuk pengembangan *e-money.* Untuk mengetahui apakah *service strategy* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli, maka alat uji yang digunakan adalah uji t. Hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda pada tabel sebelumnya di atas diperoleh nilai t hitung *service strategy* sebesar 2,423 dengan signfikansi 0,017 ($\overline{P}$5%), sehingga secara statistik *service strategy* berpengaruh signifikan terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat beli *e-money* di Bank Mandiri Jemursari terbilang kuat. Hasil seperti ini adalah wajar mengingat pergerakan variabel X dan variabel Y di Bank Mandiri Jemursari bergerak seiringan dan kontribusi variabel X bagi variabel Y nya juga signifikan. Hal ini juga menunjukkan hubungan yang searah dari dua variabel, dimana kenaikan suatu variabel akan menyebabkan kenaikan variabel lain dan sebaliknya.

Hasil pengolahan data untuk variabel X (kualitas pelayanan) pada bank mandiri jemursari menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun pada periode 2007-2014 dengan angka peningkatan yang bervariasi. Hal ini dapat memberikan pengaruh pada minat beli *e-money* dari tahun ke tahun. Maka dari itu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bank mandiri dapat terus mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan dan juga terus meningkatkan pelayanan pada setiap produk selain *e-money* kepada masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan serta uraian-uraian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan Bank Mandiri Cabang Jemursari secara *service system* ditunjukkan dengan kualitas mesin *reader* yang ada dan luasnya jaringan Bank Mandiri dengan 7 *merchant* yang ada di seluruh Indonesia. Sedangkan *service people* berupa pelayanan 24 Jam berupa *call canter* yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Jemursari kepada nasabah dalam melakukan transaksi *e-money* selain itu juga bentuk pelayanan pihak Mandiri Jemursari saat melayani keluhan-keluhan *e-money* pada *customer service* dan yang terakhir adalah *service strategy* merupakan aplikasi strategi yang dilakukan Bank Mandiri Cabang Jemursari salah satunya yaitu dapat diaksesnya *e-money* pada *handphone* masing-masing nasabah.
2. Mekanisme *e-money* pada Bank Mandiri Cabang Jemursari yaitu pihak bank sebagai *issuer* yang menerbitkan *e-money*, dimana *system operator* yang merupakan bentuk *service system* dapat dilakukan oleh *issuer* itu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sendiri atau oleh pihak lain. Kemudian *e-money* dapat digunakan di 7 *merchant* yang sudah disebutkan sebelumnya. Setelah itu nasabah akan melakukan pembelian dan melakukan *top up* secara berkala, *e-money* secara otomatis dapat digunakan di 7 *merchant* tersebut.

3. Data print out SPSS yang sudah diolah menunjukkan hasil dari regresi linier berganda $Y = 0{,}665 + 0{,}347\ X_1 + 0{,}318\ X_2 + 0{,}173\ X_3$ yang artinya adanya pengaruh positif dari setiap variabel terhadap minat beli. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 36,811 dengan signifikansi 0,000 ($\bar{P}$0,05), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian terbukti bahwa *service system*, *service people*, *service strategy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli e-money nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya. Diperoleh nilai t hitung *service system* sebesar 4,424 dengan signfikansi 0,000 ($\bar{P}$5%), nilai t hitung *service people* sebesar 3,576 dengan signfikansi 0,000 ($\bar{P}$5%), nilai t hitung *service strategy* sebesar 2,423 dengan signfikansi 0,017 ($\bar{P}$5%), Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya dari data print out SPSS yang sudah diolah memiliki hasil koefisien determinasinya (r^2/R Square) atau koefisien penentunya sebesar 13,03% (*Service system)*, 8,88% (*Service people*), dan sebesar 4,28% (*Service strategy*) artinya minat beli *e-money* (Y) paling dipengaruhi oleh *service system* yang kemudian diperkuat oleh *service people* dan didukung dengan *service strategy*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi lembaga syariah tersebut diantaranya: atau memperbaiki

1. Bagi Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya harus bisa mempertahankan manajemen dan kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi dalam pembelian produk prabayar *e-money* yang sudah terlaksana dengan baik agar dapat lebih meningkatkan pembelian produk kartu prabayar *e-money* di bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.
2. Usaha untuk memperkenalkan produk yang dihasilkan oleh Bank Mandiri kepada masyarakat luas, sehingga dapat menarik nasabah yang belum mengetahui tentang *e-money.*
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melanjutkan penelitian ini lebih baik lagi dengan cara meneliti lebih rinci faktor-faktor kualitatif seperti faktor apa saja yang menyebabkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di bank Mandiri cabang Jemursari mapun di cabang yang lain di wilayah Surabaya. Selain itu juga bisa mendatangkan keuntungan untuk pihak bank Mandiri, pegawai, maupun terhadap perekonomian Negara pada umumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id