

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Anas, Sudijono, 2005. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Arifin, Zainul. 2006 *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.

Azwar. 2010 *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Heri Sudarsono dan Hendi Yogi Prabowo. 2004. *Istilah-istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press

Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusron. 2017 *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengenal Operasi Perbankan 1*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Parsada Group.

Ismail. 2010. *Perbankan Syariah*, Surabaya: Kencana.

Kasmadi & Nia Siti Sunariah. 2014. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Kasmir. 2014. *Pemasaran Bank, edisi pertama cetakan kedua*. Jakarta: Kencana

Kurniawan, Robert. 2016. *Analisis Regresi Dasar dan penerapannya dengan r*, Jakarta: Kencana

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Ridwan. 2010. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian* , Bandung:  
Alfabet

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013 *Perilaku konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta:  
Andi Offset

Sudaryono. 2018 *Metodologi Penelitian*, Jakarta:  
Raja Grafindo Persada.

**Jurnal :**

Nindi Anindiya Putri (2020) “Pelaksanaan Penggunaan Quick Respon Untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/PADG/2019 Tentang Implementasi Nasional Quick Response Untuk Pembayaran Di Kota Semarang” Universitas Negri Semarang

Mariatul Adila (2017) “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok”

Linda Nur Hassanah (2018) “Kedudukan Hukum Uang Elektronik (E-Money) dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Non Tunai”

Agung Nurrahman, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma’sum (2021) “Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut” *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol. 3 No. 1*



## LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

**Informan penelitian 1 : Branch Officer Serfice Manager, Ibu Hanifah**

**Informan penelitian 2: Kepala Bagian Operasional CS Ibu Roza Indriyanti**

### PEDOMAN WAWANCARA

Dalam upaya pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan metode wawancara sebagai metode utama dalam proses penelitian. Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang sudah disusun sedemikian rupa sesuai dengan indikator yang sesuai sehingga akan diperoleh data yang akurat. Berikut Pedoman Wawancara Penelitian untuk Informan :

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Realiability	apakah dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk layanan yang tepat untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran?

1. Sudahkah Bank Muamalat mengadakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah saat melakukan transaksi pembayaran?
2. Tangible
2. Mengapa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi nasabah saat melakukan pembayaran?
3. Responsiveness
1. Bentuk pelayanan cepat seperti apa yang diberikan oleh Bank Muamalat untuk kemudahan transaksi pembayaran nasabah?
  2. Mengapa QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat
4. Assurance
1. Bentuk sikap front liner seperti apa seharusnya dalam menangani pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?
  2. Mengapa penting adanya etika front liner saat menanggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile



### Banking Muamalat-DIN?

1. Apakah Bank Muamalat bersedia meningkatkan kecepatan transaksi pemabayaran untuk nasabah pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

5. Empathy

2. Apakah Bank Muamalat bersikap open mind terhadap kritik dan saran dari nasabah terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?



**Informan penelitian 3, 4, 5, 6, 7 : Nasabah Bank Muamalat Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower**

**PEDOMAN WAWANCARA**

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Realiability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?</li> <li>2. Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh Bank Muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?</li> </ol>
2.	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Menurut Bapak/Ibu pengadaan layanan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan kecanggihan teknologi yang sudah memadai untuk Bapak/Ibu agar lebih mudah melakukan transaksi pembayaran?</li> </ol>

2. Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran

3.

Responsivene

1. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

4.

Assurance

1. Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN dengan baik dan informatif?

2. Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front liner Bank Muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?





3. Empati seperti apa yang diharapkan oleh Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

5



1. Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat –DIN ?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat mengenai kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

## Lampiran 2 Transkrip Wawancara

### Informan Penelitian 1: Ibu Hanifah

Peneliti : Layanan tepat seperti apa yang diadakan oleh Bank Muamalat untuk memudahkan transaksi pembayaran yang dilakukan oleh nasabah?

Narasumber : Baik jadi Alhamdulillah sampai dengan saat ini Bank Muamalat sudah memberikan layanan-layanan transaksi untuk nasabah, agar nasabah dapat lebih mudah dalam melakukan transaksinya, salah satunya saat ini Bank Muamalat sudah mengimplementasikan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN.

Peneliti : Mengapa dengan adanya QRIS pada Mobile

Banking Muamalat Din merupakan bentuk layanan yang tepat untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Karena dapat dilihat dari fenomena yang ada di lingkungan sekitar kita bahwa nasabah pada saat belanja suka males bawa dompet atau uang cash, lebih suka menggunakan cashless, makanya bank muamalat ikut serta dalam mengimplementasikan QRIS untuk kemudahan transaksi pembayaran nasabah ini jadi nasabah tidak perlu khawatir saat tidak membawa dompet atau uang cash dapat melakukan pembayaran menggunakan QRIS.

Peneliti : Sudahkah Bank Muamalat mengadakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah saat melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Alhamdulillah pada saat ini Bank muamalat sudah berkembang pesat dari segi teknologi seperti adanya mobile banking, internet banking, dan di mobile banking muamaladin sendiri sudah banyak sekali layanan-layanan pembayaran seperti token listrik ovo gopay sekarang ada bpjs dan juga layanan QRIS, jadi dalam sisi teknologi Bank Muamalat sudah memadai. Supaya nasabah lebih mudah saat melakukan transaksi

Peneliti : Mengapa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi nasabah saat melakukan pembayaran?

Narasumber : Karena memang bisa dilihat era sekarang apapun itu sudah serba digital, dapat dilihat pada toko kecil dan UMKM pun sudah memakai barcode dalam sistem pembayaran, di mana Bank Muamalat juga yang tidak ingin ketinggalan zaman sekarang apapun sudah pembayaran sudah dengan sistem barcode, adanya QRIS jadi nasabah nggak perlu repot-repot untuk transaksi nasabah bisa langsung scan aja dari handphonenya.

Peneliti : Bentuk pelayanan cepat seperti apa yang diberikan oleh Bank Muamalat untuk kemudahan transaksi pembayaran nasabah?

Narasumber : Yaitu salah satunya dengan adanya QRIS, karena proses QRIS ini cepat banget, ini buat saya di mana nasabah hanya tinggal scan masukkan pin lalu pembayaran selesai untuk transaksinya dari pada nasabah harus transfer ke bank lain atau tarik tunai terlebih dahulu saat pembayaran, tidak efisien dalam waktu, kalau QRIS

hanya tinggal langsung scan, sangat cepat dalam membantu transaksi pembayaran nasabah

Peneliti : Mengapa QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat ?

Narasumber : Karena prosesnya langsung saat scan ngga perlu tunggu lama, pada proses pun tidak sulit hanya scan tinggal masukin pin dan jumlah yang harus dibayarkan sudah selesai

Peneliti : Bentuk sikap front liner yang seperti apa seharusnya dalam menanggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Baik untuk sikap front liner dalam menanggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait QRIS, menjadi pendengar yang baik terlebih dahulu mengetahui kesulitan apa, lalu setelah mendengarkan front liner dapat menjelaskan bahwa sebetulnya penggunaan QRIS ini sangat mudah, lalu pandu nasabah untuk melakukan peragaan transaksi melalui mobile banking langsung.

Peneliti : Mengapa penting adanya etika front liner saat

menanggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN ?

Narasumber : Karena nasabah itu ibarat raja dimana kita sebisa mungkin nasabah merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan karena penting kepuasan nasabah, yaitu rasa ingin kembali kemuamalat , penting untuk menjaga sikap etika kita kepada nasabah

Peneliti : Apakah Bank Muamalat bersedia meningkatkan kecepatan transaksi pembayaran untuk nasabah pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Setiap bulan bank muamalat selalu update sistem untuk mobile bankingmuamalat din sendifri , muamaalt selalu berinovasi agar penggunaan lebih mudah untuk transaksi bisa lebih cepat, maka dari itu bank muamalat support dalam hal ini supaya nasabah tidak kesulitan saat transaksi

Peneliti : Apakah Bank Muamalat bersikap open mind terhadap kritik dan saran dari nasabah terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Tentu saja bank muamaalat sangat open minded



terhadap kritik dan saran, bahkan membutuhkan bahkan saran dari nasabah selalu menampung saran dari nasabah bahkan karyawan muamalat sendiri sistem kami selalu kita pantau kita revie bahwa apa yang masih kurang lalu dat membantu untuk perkembangan muamalaat sendiri.



### **Transkrip Wawancara**

#### **Informan 2 : Kepala Bagian CSO**

**Peneliti** : Layanan tepat seperti apa yang diadakan oleh Bank Muamalat untuk memudahkan transaksi pembayaran yang dilakukan oleh nasabah

**Narasumber** : Layanan yang tepat yang sudah diadakan di Muamalat itu Alhamdulillah pada saat ini di Muamalat sendiri sudah menyediakan platform Mobile Banknig yang bernama Muamalat-din sudah bisa digunakan untuk

transfer dan pembayaran lainnya untuk yang terbaru ada namanya QRIS,

Peneliti : Mengapa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking muamalat-din merupakan bentuk layanan yang tepat untuk memudahkan bentuk layanan yang tepat untuk

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN merupakan bentuk layanan yang tepat untuk memudahkan nasabah dalam menjalankan transaksinya seperti di warung-warung, di UMKM, dan tempat makan lainnya itu gampang banget kalau pakai QRIS tanpa harus menggunakan cash.

Peneliti : Sudahkah bank muamalat mengadakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah saat melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Sudah karena dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN menjadikan Bank Muamalat sebagai Bank yang memanfaatkan adanya kemajuan teknologi dalam perbankan sehingga nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan transaksi pembayaran.

Peneliti : Mengapa dengan adanya QRIS pada mobile banking



muamalat din merupakan bentuk sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi nasabah saat melakukan pembayaran?

Narasumber : Karena dengan semakin berkembangnya zaman maka semakin berkembangnya teknologi jadi semua serba digital jadi di era serba digital ini dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-din akan memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran.

Peneliti : Bentuk pelayanan cepat seperti apa yang diberikan oleh Bank Muamalat untuk kemudahan transaksi pembayaran nasabah?

Narasumber : Yaitu bentuk layanan baru yang ada pada Mobile Banking Muamalat-DIN, yaitu adanya metode pembayaran melalui QRIS yang pada prosesnya sangat cepat hanya dengan scan dan masukan pin yang dimiliki nasabah, kemudian pembayaran langsung berhasil.

Peneliti : Mengapa QRIS pada Mobile Banking muamalat din merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh bank muamalat?

Narasumber : Dapat dikatakan QRIS merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat karena dalam prosesnya nasabah akan dimudahkan saat

bertransaksi tanpa harus nasabah mengeluarkan kartu atau persiapan pembayaran yang lain, hanya dengan satu genggam saja sudah dapat menyelesaikan transaksi pembayaran.

Peneliti : Bentuk sikap front liner yang seperti apa

seharusnya dalam menanggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada mobile banking muamalat-din?

Narasumber : Ketika ada nasabah yang bertanya tentang

bagaimana cara penggunaan QRIS itu akan dibantu dipandu nasabahnya secara perlahan-lahan agar nasabah mudah mengerti, karena memang untuk aplikasi Muamalat-DIN untuk peggunaan QRIS sudah sangat mudah dan ramah dalam penggunaannya ketika mau penggunaan QRIS hanya tinggal pilih ada salah satu bagian tinggal masukan pin nasabah, karena dalam pengedukasian nasabah yang seperti itu jadi nasabhh

Peneliti : Mengapa penting adanya etika front liner saat

menaggapi pertanyaan nasabah yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada mobile banking muamalat-din

Narasumber : Penting karena ketika nasabah memiliki kesulitan

dan penanggapan yang mendapatkan arti kesalah pahaman pada nasabah bila front liner tidak memiliki etika dalam

penanganan nasabah, pastinya akan menimbulkan perdebatan, jadi harus adanya etika dimana mendengarkan terlebih dahulu keluhan nasabah lalu

Peneliti : Apakah bank muamalat bersedia meningkatkan kecepatan transaksi pembayaran untuk nasabah pada mobile banking muamalat-din?

Narasumber : Untuk meningkatkan kecepatan transaksi tentunya Bank Muamalat sangat bersedia karena selama saya di muamalat ini Alhamdulillah muamalat –din itu fituranya semakin lengkap untuk pembayaran misal seperti QRIS

Peneliti : Apakah Bank Muamalat bersikap open mind terhadap kritik dan saran dari nasabah terkait penggunaan QRIS pada mobile banking muamalat-din?

Narasumber : Tentunya sangat open mind dengan bisa menerima presepsi nasabah bahkan Bank Muamalat membutuhkan hal tersebut agar semakin tahu apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah dalam kemudahan untuk bertransaksi

### **Transkrip Wawancara**

**Informan 3 : Nasabah Ibu V**

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS

ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Sangat tepat menurut saya karena apalagi jaman sekarang kalau misal orang ketinggalan dompet masih wajar, namun kalau ketinggalan HP kayanya ngga wajar, karena dimanapun berada pasti HP tak akan pernah tertinggal, sehingga adanya QRIS ini sangat sekali membantu ketika saya tidak membawa uang tinggal langsung scan saja transaksi pembayaran saya dapat terselesaikan.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh bank muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?

Narasumber : Saya kan nasabah Muamalat ya, dimana dalam keseharian transaksi saya selalu menggunakan Bank Muamalat, lalu saat adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN saya senang banget jadi saya bisa gunain lagi deh QRIS yang ada untuk kemudahan transaksi saya yang lain.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu pengadaan layanan

QRIS pada mobile banking muamalat-din merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Memadai banget menurut saya jadi lebih mudah dimana saya memang terhitung sering menggunakan mobile banking muamalat alhamdulillahnya sudah ada QRIS jadi saya bisa gunain untuk kemudahan transaksi saya saat belanja.

Peneliti : Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada mobile banking muamalat din merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Iya karena jaman sekarang yang sangat canggih seperti bank lain yang sudah mengimplementasikan QRIS , apalagi saya hanya pengguna Bank Muamalat, saat pada Mobile Banking Muamalat –DIN sudah mengimplementasikan juga alhamdilillah, karena jaman sekarang yang sudah maju sangat baik lah untukMuamalat menurut saya sudah ada kemajuan juga seperti pada Bank lain.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan

QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

Narasumber : Iya cepat sekali mba menurut saya dimana hanya dengan scan bacode aja sudah langsung berhasil transaksi pembayaran saya.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN dengan baik dan informative?

Narasumber : Iya sudah, semua pertanyaan yang saya ajukan sudah dijawab dengan memuaskan, untuk front linernya sudah komunikatif dan informatif.

Peneliti : Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front liner bank muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Iya sudah, saat saya sedang transaksi front liner sudah tanggap sekali untuk menggali keperluan nasabah, juga membantu jadinya bagi saya untuk mengingat transaksi apa yang saya perlukan.

Peneliti : Empati seperti apa yang diharapkan oleh

Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Untuk selanjutnya sebagai nasabah berharap front

liner tetap membantu kami dalam kesulitan yang kami alami, seiring dengan berkembangnya inovasi sampai kami diajarkan penggunaan QRIS.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Sudah cukup baik yak arena saya merasakan transaksi lebih cepat

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat menanggapi kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Iya terbuka saya merasa saat menanggapi kritik dan saran karena saya sendiri kan suka komplek yak lo ada apa-apa gtu yang menurut saya mungkin harusnya ada yang lebih baik atau apa, tapi mereka menerima untuk keluhan saya dan memberikan solusi yang baik.

**Informan 4 : Nasabah Ibu P**

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Menurut saya adanya QRIS ini sangat mempermudah transaksi pembayaran saat ini dimana hanya tinggal langsung scan aja transaksi pembayaran saya selesai.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh bank muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?

Narasumber : Karena seperti yang saya bilang tadi kemudahan transaksi pembayaran yang ada pada QRIS jadi memudahkan saya untuk cepat dalam bertransaksi tidak perlu saya harus mengambil uang ke ATM dulu mana lagi kalau harus antri ambil uang di kantor cabang, jadi memudahkan banget emag QRIS yang ada di Mobile Banking Muamalat-DIN.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat – DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

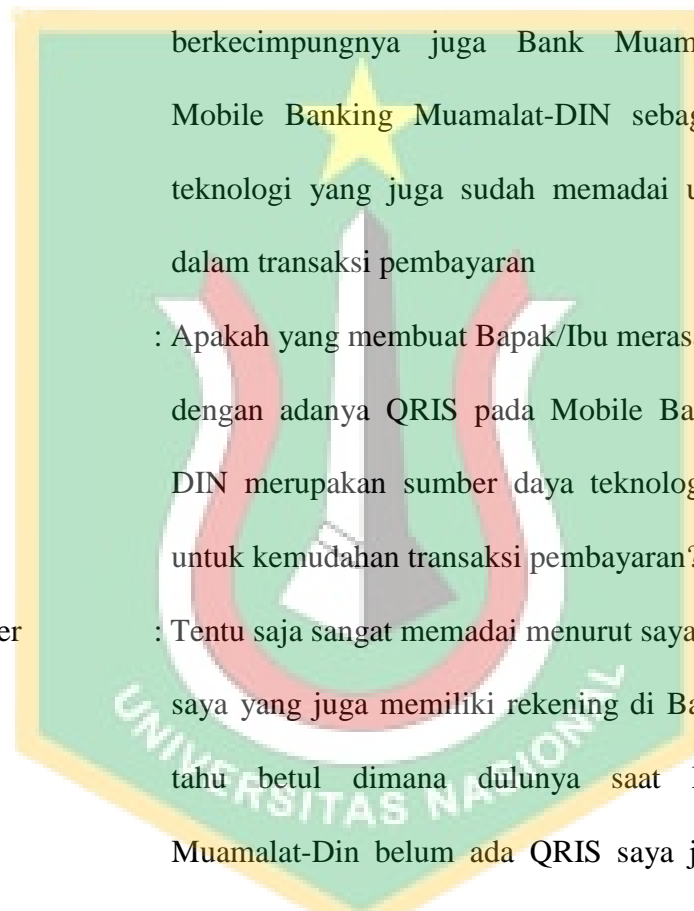


Narasumber : Keberadaan layanan QRIS ini sendiri yang ada pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk dari upaya Bank Muamalat untuk mengikuti perkembangan teknologi, seperti pada bank konvensional yang sudah berjalan dengan QRIS, lalu dengan berkecimpungnya juga Bank Muamalat menjadikan Mobile Banking Muamalat-DIN sebagai sumber daya teknologi yang juga sudah memadai untuk kemudahan dalam transaksi pembayaran

Peneliti : Apakah yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

Narasumber : Tentu saja sangat memadai menurut saya apalagi saya yang juga memiliki rekening di Bank Konvensional tahu betul dimana dulunya saat Mobile Banking Muamalat-Din belum ada QRIS saya jadi harus pindah dana dlu segala macam agak ribet jadinya, tapi dengan adanya layanan QRIS sekarang Pada Mobile Banking Muamalat-DIN jadi sangat mudah bagi saya langsung scan saja melalui M-DIN.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan



QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

Narasumber : Untuk bentuk layanan cetpat saya sangat setuju dimana saat saya membayar transaksi pembayaran di tempat-tempat yang sudah memakai QRIS itu pasti antrian pembayarannya cepat karena yang saya bilang itu tinggal langsung scan aja, input nominal, konfirmasi dengan pin, dan pembayaran akan langsung berhasil.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN dengan baik dan informatif?

Narasumber : Untuk pertanyaan saya termasuk yang sudah biasa dalam pemakaian QRIS jadi untuk pertanyaan saya rasa sudah baik saat penanggapannya karena saya sering tanya kalau sulit dalam penscanannya itu kenapa, lalu front liner itu menjelaskan dimungkinkan karena masalah pada sinyal itu dll, sudah informatif dan sangat membantu untuk saya pribadi dalam menanggapi pertanyaan yang saya ucapkan.

Peneliti : Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front

liner Bank Muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

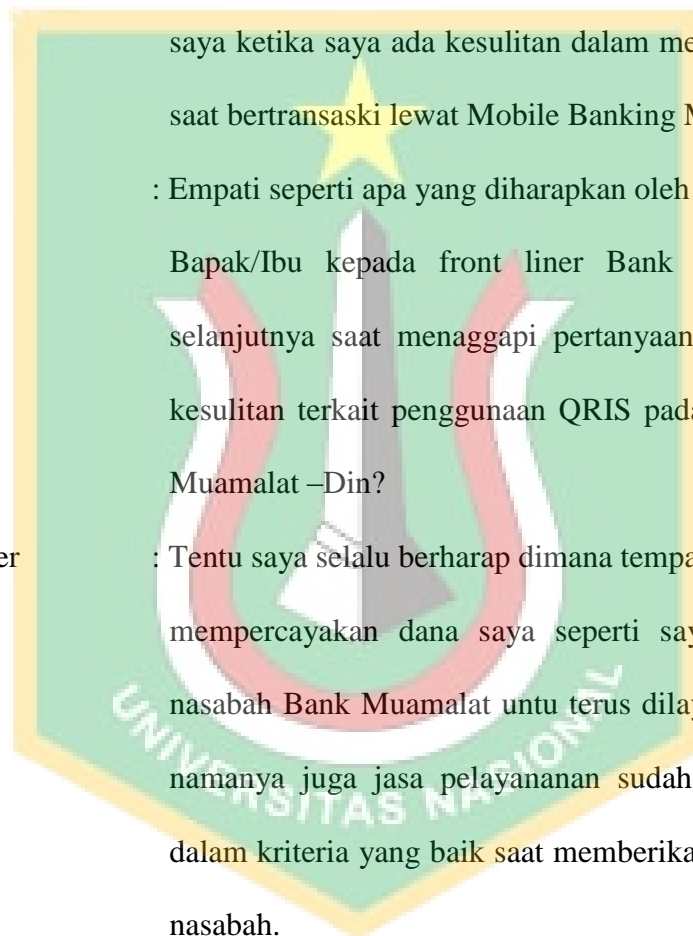
Narasumber : Saya sudah cukup merasakan empati yang diberikan oleh front liner Bank Muamalat saat membantu saya ketika saya ada kesulitan dalam menggunakan QRIS saat bertransaksi lewat Mobile Banking Muamalat-DIN.

Peneliti : Empati seperti apa yang diharapkan oleh Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –Din?

Narasumber : Tentu saya selalu berharap dimana tempat saya mempercayakan dana saya seperti saya yang menjadi nasabah Bank Muamalat untu terus dilayani dengan baik, namanya juga jasa pelayananan sudah juga diharuskan dalam kriteria yang baik saat memberikan layanan kepada nasabah.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Jadi untuk peningkatan kecepatan transaksi



pembayaran saya di Mobile Banking Muamalat-DIN sudah saya rasakan apalagi setelah adanya QRIS.

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat menanggapi kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Untuk kritik dan saran sendiri sikap front liner yang saya rasakan sangat baik dalam menampung keluhan nasabah dan bersikap untuk bersedia meningkatkan lagi ada kualitas layanan

**Informan 5 : Nasabah Ibu R**

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Menurut saya dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemududahan dalam transaksi pembayaran ya, karena untuk perkembangan digital saat ini adanya QRIS Pada Mobile Banking Muamalat-Din juga sudah banyak toko-toko yang menggunakan layanan QRIS, sehingga dalam bertransaksi bisa saya tinggal langsung scan saja lalu pembayaran akan langsung berhasil.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh bank muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?

Narasumber : Karena dengan adanya layanan QRIS ini tentunya memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti saya bilang tinggal scan aja dan pembayaran akan langsung berhasil, jadi nasabah tidak perlu yang namanya tarik tunai atm dulu atau datang kecabang untuk transaksi kebutuhan uang tunai.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat – DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

Narasumber : Sangat memadai karena bisa langsung scan saya sendiri pun tidak perlu menunggu kembalian dari si penjual pokonya jadi lebih mudah dan cepat juga

Peneliti : Apakah yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

Narasumber : Saya merasa adanya QRIS pada Mobile Banking

Muamalat-DIN yaitu mudah digunakan, karena biasanya QRIS kan jarak dekat posisi dalam pemakaiannya, namun dengan adanya pada Mobile Banking Muamalat-DIN QR Code yang kita miliki bisa berbagi keteman atau pelanggan jadi bisa langsung pembayaran dimana pun.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

Narasumber : Iya tentu menurut saya dengan pengadaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan pelayanan yang cepat jadi dengan inovasi yang terus berkembang sehingga membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN dengan baik dan informatif?

Narasumber : Menurut saya front liner pada Bank Muamalat sudah cukup menenanggapi ya, jadi saat saya ada keluhan terkait penggunaan QRIS atau saya masih bingung dalam menggunakan layanan QRIS itu sudah dibantu dijawab

dengan penjelasan yang informatif. Jadi saya merasakan penanggapan yang baik dari front liner Bank Muamalat.

Peneliti : Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front liner Bank Muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Sudah ya menurut saya untuk empati dari front liner Bank Muamalat yang diberikan kepada nasabah sudah cukup baik sehingga saya sendiri sebagai nasabah merasa terbantu dan sudah mengerti sekarang dalam penggunaan layanan baru yang ada pada Mobile Banking Muamalat-DIN yaitu QRIS.

Peneliti : Empati seperti apa yang diharapkan oleh Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –Din?

Narasumber : Yang saya harapkan untuk selanjutnya sebagai nasabah saya berharap dapat terus dibantu dalam kesulitan yang saya alami karena seiring berkembangnya inovasi saya butuh penjelasan dan pengarahan yang baik untuk saya dapat melakukan transaksi

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan

kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Untuk peningkatan kecepatan transaksi sudah cukup baik karena didukung adanya QRIS ini pada Mobile Banking Muamalat-DIN menjadikan bentuk layanan transaksi pemabayaran yang semakin cepat.

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat menanggapi kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Menurut saya tanggapan front liner Bank Muamalat terkait peggungan QRIS dalam menanggapi kritik dan saran menurut saya sudah terbuka yaitu mau menerima kritik yang membangun dari nasabah.

**Informan 6** : **Nasabah Ibu N**

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Sangat tepat menurut saya karena apalagi jaman sekarang kalau misal orang ketinggalan dompet masih wajar, namun kalau ketinggalan HP kayanya ngga wajar, karena dimanapun berada pasti HP tak akan pernah



tertinggal, sehingga adanya QRIS ini sangat sekali membantu ketika saya tidak membawa uang tinggal langsung scan saja transaksi pembayaran saya dapat terselesaikan.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS

pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh bank muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?

Narasumber : Saya kan nasabah Muamalat ya, dimana dalam

keseharian transaksi saya selalu menggunakan Bank Muamalat, lalu saat adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN saya senang banget jadi saya bisa gunain lagi deh QRIS yang ada untuk kemudahan transaksi saya yang lain.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu pengadaan layanan

QRIS pada mobile banking muamalat-din merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Memadai banget menurut saya jadi lebih mudah

dimana saya memang terhitung sering menggunakan mobile banking muamalat alhamdulillahnya sudah ada QRIS jadi saya bisa gunain untuk kemudahan transaksi saya saat belanja.

Peneliti : Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada mobile banking muamalat din merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk nasabah agar lebih mudah melakukan transaksi pembayaran

Narasumber : Iya karena jaman sekarang yang sangat canggih seperti bank lain yang sudah mengimplementasikan QRIS , apalagi saya hanya pengguna Bank Muamalat, saat pada Mobile Banking Muamalat –DIN sudah mengimplementasikan juga alhamdulillah, karena jaman sekarang yang sudah maju sangat baik lah untuk Muamalat menurut saya sudah ada kemajuan juga seperti pada Bank lain.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

Narasumber : Untuk bentuk layanan cetpat saya sangat setuju dimana saat saya membayar transaksi pembayaran di tempat-tempat yang sudah memakai QRIS itu pasti antrian

pembayarannya cepat karena yang saya bilang itu tinggal langsung scan aja, input nominal, konfirmasi dengan pin, dan pembayaran akan langsung berhasil

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank

Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN dengan baik dan informatif?

Narasumber : Untuk pertanyaan saya termasuk yang sudah

biasa dalam pemakaian QRIS jadi untuk pertanyaan saya rasa sudah baik saat penanggapannya karena saya sering tanya kalau sulit dalam penscanannya itu kenapa, lalu front liner itu menjelaskan dimungkinkan karena masalah pada sinyal ibu dll, sudah informatif dan sangat membantu untuk saya pribadi dalam menanggapi pertanyaan yang saya ucapkan.

Peneliti : Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front

liner Bank Muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Saya sudah cukup merasakan empati yang

diberikan oleh front liner Bank Muamalat saat membantu saya ketika saya ada kesulitan dalam menggunakan QRIS saat bertransaksi lewat Mobile Banking Muamalat-DIN.

Peneliti : Empati seperti apa yang diharapkan oleh

Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobie Banking Muamalat –Din?

Narasumber : Tentu saya selalu berharap dimana tempat saya

mempercayakan dana saya seperti saya yang menjadi nasabah Bank Muamalat untu terus dilayani dengan baik, namanya juga jasa pelayananan sudah juga diharuskan dalam kriteria yang baik saat memberikan layanan kepada nasabah.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan

kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Jadi untuk peningkatan kecepatan transaksi

pembayaran saya di Mobile Banking Muamalat-DIN sudah saya rasakan apalagi setelah adanya QRIS.

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat menanggapi kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Untuk kritik dan saran sendiri sikap front liner yang saya rasakan sangat baik dalam menampung keluhan nasabah dan bersikap untuk bersedia meningkatkan lagi ada kualitas layanan.

**Informan 7 : Nasabah Ibu I**

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya QRIS ini merupakan solusi yang tepat untuk kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi pembayaran?

Narasumber : Menurut saya adanya QRIS ini sangat mempermudah transaksi pembayaran saat ini dimana hanya tinggal langsung scan aja transaksi pembayaran saya selesai.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu merasa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan layanan tepat yang diadakan oleh bank muamalat sebagai bentuk kemudahan transaksi pembayaran Bapak/Ibu?

Narasumber : Karena seperti yang saya bilang tadi kemudahan transaksi pembayaran yang ada pada QRIS jadi memudahkan saya untuk cepat dalam bertransaksi tidak perlu saya harus mengambil uang ke ATM dlu mana lagi kalau harus antri ambil uang di kantor cabang, jadi memudahkan banget emag QRIS yang ada di Mobile Banking Muamalat-DIN.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat – DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

Narasumber : Keberadaan layanan QRIS ini sendiri yang ada pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk dari upaya Bank Muamalat untuk mengikuti perkembangan teknologi, seperti pada bank konvensional yang sudah berjalan dengan QRIS, lalu dengan berkecimpungnya juga Bank Muamalat menjadikan

Mobile Banking Muamalat-DIN sebagai sumber daya teknologi yang juga sudah memadai untuk kemudahan dalam transaksi pembayaran

Peneliti : Apakah yang membuat Bapak/Ibu merasa bahwa dengan adanya QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan sumber daya teknologi yang memadai untuk kemudahan transaksi pembayaran?

Narasumber : Tentu saja sangat memadai menurut saya apalagi saya yang juga memiliki rekening di Bank Konvensional tahu betul dimana dulunya saat Mobile Banking Muamalat-Din belum ada QRIS saya jadi harus pindah dana dlu segala macam agak ribet jadinya, tapi dengan adanya layanan QRIS sekarang Pada Mobile Banking Muamalat-DIN jadi sangat mudah bagi saya langsung scan saja melalui M-DIN.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pengadaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN merupakan bentuk pelayanan cepat yang diberikan oleh Bank Muamalat?

Narasumber : Untuk bentuk layanan cetpat saya sangat setuju dimana saat saya membayar transaksi pembayaran di tempat-tempat yang sudah memakai QRIS itu pasti antrian pembayarannya cepat karena yang saya bilang itu tinggal

langsung scan aja, input nominal, konfirmasi dengan pin, dan pembayaran akan langsung berhasil

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu front liner Bank Muamalat sudah menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat –DIN dengan baik dan informatif?

Narasumber : Untuk pertanyaan saya termasuk yang sudah biasa dalam pemakaian QRIS jadi untuk pertanyaan saya rasa sudah baik saat penanggapannya karena saya sering tanya kalau sulit dalam penscanannya itu kenapa, lalu front liner itu menjelaskan dimungkinkan karena masalah pada sinyal ibu dll, sudah informatif dan sangat membantu untuk saya pribadi dalam menanggapi pertanyaan yang saya ucapkan.

Peneliti : Sudahkah Bapak/Ibu merasakan empati dari front liner bank muamalat saat mengatasi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Iya sudah, saat saya sedang transaksi front liner sudah tanggap sekali untuk menggali keperluan nasabah, juga membantu jadinya bagi saya untuk mengingat transaksi apa yang saya perlukan.

Peneliti : Empati seperti apa yang diharapkan oleh



Bapak/Ibu kepada front liner Bank Muamalat untuk selanjutnya saat menanggapi pertanyaan Bapak/Ibu yang kesulitan terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Untuk selanjutnya sebagai nasabah berharap front

liner tetap membantu kami dalam kesulitan yang kami alami, seiring dengan berkembangnya inovasi sampai kami diajarkan penggunaan QRIS.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan peningkatan kecepatan transaksi pembayaran pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Sudah cukup baik yak arena saya merasakan transaksi lebih cepat

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan tanggapan front liner Bank Muamalat menanggapi kritik dan saran terkait penggunaan QRIS pada Mobile Banking Muamalat-DIN?

Narasumber : Iya terbuka saya merasa saat menanggapi kritik dan saran karena saya sendiri kan suka komplek yak lo ada apa-apa gitu yang menurut saya mungkin harusnya ada yang lebih baik atau apa, tapi mereka menerima untuk keluhan saya dan memberikan solusi yang baik.

**Lampiran 3 Dokumentasi**

**Wawancara**

1. Wawancara dengan Branc Office Service Manager Ibu Hanifah





2. Wawancara bersama dengan Kepala Bagian CSO Ibu Roza  
Indriyanti



### 3. Wawancara bersama penerima manfaat Ibu I



4. Wawancara bersama dengan penerima manfaat Ibu N



## 5. Wawancara dengan penerima manfaat Ibu V



6. Wawancara dengan penerima manfaat Ibu R





7. Wawancara dengan penerima manfaat lewat Vedio Call Ibu E



**Lampiran 4 Surat Penelitian**

## Surat Permohonan Penelitian



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 158 /WD/1/2023  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 18 Januari 2023

Kepada Yth :  
Ibu Hanifah  
BOSM KPO Muamalat Tower  
Jl Prof. Dr. Satrio Kav 18, Karet Kuningan  
Jakarta 12940

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Derina Eka Prastya  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540346  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jl. Lapangan Tembak No. 40  
RT/RW : 011/005 Jakarta Selatan 12560  
HP : 081295666764

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul : Pengaruh Implementasi Aplikasi Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower Jakarta Selatan, Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M. Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Wakil Dekan,

*Bhakti Nur Avianto*  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

# SKRIPSI DERINA ON GOING

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.bankmuamalat.co.id">www.bankmuamalat.co.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.uph.edu">repository.uph.edu</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1%