

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) yang diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan atau pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya dengan jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil plagiatisme atau menyontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 08 Maret 2023

SUHENDRA
NIM:191420146

ABSTRAK

Nama : Suhendra, NIM : 191420146, Judul Skripsi : ***“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten”***.

Dengan di perkenalkannya sebuah Moblie Banking (*M-Banking*), kini bank telah berhasil memanfaatkan pertumbuhan teknologi informasi dalam layanan perbankannya. M-Banking merupakan inovasi perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus untuk mempermudah bertransaksi. Saat ini, hampir semua bank konvensional dan bank syariah mempunyai layanan Mobile-Banking.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, 1). Bagaimana pengaruh kualitas layanan BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten? 2). Bagaimana pengaruh fitur produk BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten? 3). Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten?.

Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten. 2). Untuk mengetahui pengaruh fitur produk BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten. 3). Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang berada di Provinsi Banten dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk kualitas layanan nilai signifikannya adalah $0,000 < 0,05$, sementara fitur produk BSI Mobile nilai signifikannya adalah $0,002 < 0,05$. Dan secara simultan kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Fitur Produk, Dan Kepuasan Nasabah.*



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n. Suhendra	UIN SMH Banten
	NIM. 191420146	di-

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Suhendra, NIM. 191420146**, dengan judul Skripsi "***Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten***", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan. Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 08 Maret 2023

Pembimbing I,

Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,

Siti Marfu'ah, M.PI.
NIP. 199012182019032014

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR PRODUK BSI
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI PROVINSI BANTEN

Oleh:

Suhendra
NIM:191420146

Menyetujui,

Pembimbing I,



Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,



Siti Marfu'ah, M.PI.
NIP. 199012182019032014

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.
NIP. 1964021219911032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Suhendra, NIM. 191420146 yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 4 Mei 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 4 Mei 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota,



Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Anggota:

Penguji I,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Penguji II,



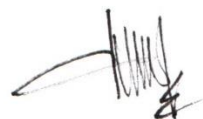
Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

Pembimbing I,



Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,



Siti Marfuáh, M.PI.
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang yang sangat berperan dalam hidup, yang selalu dengan tulus dan ikhlas tanpa lelah memberikan kasih sayang dan dukungan kepadaku yaitu malaikat tanpa sayapku Ayahanda Bpk Sukia dan Ibunda Juhela. Pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun, hanya bisa mendokan mereka.

Yaaaa..... Allah, ampunilah dosa-dosa mereka, berilah kasih sayang kepada mereka sebagaimana mereka telah mengasih sayang diriku di waktu kecil.

Aaamiin.....!!!

Untuk adik-adiku Susi Melawati dan Rizki Adiya Syaputra serta nenekku Ibu Purnasih yang tiada hentinya mendoakan dan mendukung serta memotivasi ku dalam segala hal. serta keluarga besar yang selalu mendukung baik materiil maupun moril beserta teman-teman seperjuangan yang terus memberikan semangat serta doa-doanya, semoga kalian semakin sukses dan diberkahi dalam kehidupan ini. Karya kecil ku ini sebagai bukti perjuangan dan pengorbanan kalian untuk melihat aku menjadi seorang Sarjana.

Terimakasih.....!!!

جَزَاكُمُ اللهُ حَيْرًا

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 5)

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama lengkap Suhendra, lahir di Lebak pada tanggal 30 Juni 2000, tepatnya di Kampung Panenjoan, Desa Cidikit, Kecamatan Bayah, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Bapak Sukia dan Ibu Juhela.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN 2 Cidikit lulus tahun 2013, SMPN 5 Bayah lulus tahun 2016, MAN 2 Lebak lulus tahun 2019. Dan pada pertengahan tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikannya diperguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Jurusan Perbankan Syariah (PBS), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Alhamdulillah, saat ini penulis telah menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten” dengan Dosen pembimbing skripsi ke I Bapak Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M. dan Dosen pembimbing skripsi ke II Ibu Siti Marfuah, M.PI.

Tepat pada hari Kamis, 4 Mei 2023 diruangan sidang 1 (Lantai 2) FEBI, penulis di Munaqasyahkan dalam Sidang Skripsi Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis dinyatakan **LULUS** dan berhak menyangand gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ
وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga kita masih tetap bisa menikmati indahny alam ciptaan-Nya. Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada teladan kita Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dan menjadi rahmat bagi seluruh alam. Alhamdulillah berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten”. Penulis menyadari, dalam penulisan skripsi ini telah banyak mendapatkan dukungan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dalam pengembangan diri di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan

(UIN) Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis, semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.

3. Ibu Henny Saraswati, M.M., ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.
4. Bapak Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M., selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Siti Marfu'ah, M.PI., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. selaku Dosen penguji I dan Ibu Henny Saraswati, M.M. selaku Dosen penguji II atas bimbingan, koreksi dan arahan yang diberikan.
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Keluarga besar Mahasiswa Perbankan Syariah D Angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar Kotrakan Wisma Wijaya Kusuma yang telah memberikan tempat kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
9. Chanel Youtube Salam Cerdas dan Chanel Youtube lainnya yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini.

10. Serta semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Serang, 08 Maret 2023
Penulis

SUHENDRA
NIM : 191420146

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Perbankan.....	10
1. Bank Umum	10
2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR).....	11
B. Mobile Banking.....	16

1. Pengertian Mobile Banking	16
2. Manfaat Mobile Banking.....	16
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Mobile Banking ...	17
4. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking	17
C. Kualitas Layanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Layanan	18
2. Klasifikasi Pelayanan	20
3. Indikator Kualitas Layanan	21
D. Fitur	22
1. Definisi Fitur	22
2. Indikator Fitur.....	22
E. Kepuasan Nasabah	23
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	23
2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah.....	24
3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	25
4. Indikator Kepuasan Nasabah.....	27
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Kerangka Pemikiran.....	37
H. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian.....	41
1. Tempat Dan Waktu Penelitian	41
2. Objek Penelitian.....	42
3. Populasi Dan Sampel	42
4. Jenis Dan Sumber Data.....	44
5. Teknik Pengumpulan Data	44

6. Teknik Analisis Data	45
7. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel.....	51
8. Instrumen Penelitian	58

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia	60
2. Logo Perusahaan Bank Syariah Indonesia Tbk	61
3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia	61
4. Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia	62
5. Fitur BSI Mobile.....	64
B. Analisis Data.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas	72
3. Analisis Deskriptif Responden	74
4. Statistik Deskriptif	79
5. Uji Asumsi Klasik.....	80
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	87
8. Koefisien Determinasi (R ²).....	90
9. Pembahasan Hasil Penelitian	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA.....	99
----------------------------	-----------

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	81
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel	53
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	59
Tabel 4. 1 Fitur-Fitur BSI Mobile.....	65
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan BSI Mobile (X1).....	70
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Fitur Produk BSI Mobile (X2).....	71
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan BSI Mobile (X1)	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Fitur Produk BSI Mobile (X2).....	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	73
Tabel 4. 8 Deskriptif Jenis Kelamin Responden.....	77
Tabel 4. 9 Deskriptif Usia Responden	77
Tabel 4. 10 Deskriptif Pekerjaan Responden.....	78
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolonieritas	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	84
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	85
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	88
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	89
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	90