

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 04 September 2023

Materai 10.000

Dimas Eko Prayogi
NIM: 191420066

ABSTRAK

Nama: Dimas Eko Prayogi, NIM: 191420066, Judul Skripsi: Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Serang (Studi Kasus Nasabah BSI KC Serang)

Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank syariah menawarkan berbagai kemudahan untuk memuaskan sebagian orang dengan kemudahan bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kota Serang selama periode Desember 2022 hingga Februari 2023. Variabel yang diteliti yaitu kemudahan (X_1), manfaat layanan *mobile banking* (X_2), dan kepuasan nasabah bank syariah (Y). Variabel bebas berasal dari teori TAM.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang? Apakah terdapat pengaruh manfaat layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang? Apakah terdapat pengaruh kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang? Seberapa besar pengaruh kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta menggunakan uji hipotesis, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi.

Kesimpulannya pengujian hipotesis bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang secara parsial. Sedangkan, variabel manfaat layanan *mobile banking* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang secara parsial. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan nasabah BSI KC Serang

Kata kunci: Kemudahan, Manfaat Layanan, Kepuasan Nasabah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syeekh Nawawi Al Bantani Kp.. Andamui Ds. Sukawanah Kec Curug
Kota Serang Banten 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 Dimas Eko Prayogi UIN SMH Banten
NIM. 191420066 Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Dimas Eko Prayogi, NIM. 191420066** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Serang (Studi Kasus Nasabah BSI KC Serang)”**, 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 Bapak dan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 09 Mei 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Efi Syarifudin S.Ag, M.M

NIP: 197803142005011005

Muhamad Fadhli Adzhim M.Si

NIP.198705312019031010

PERSETUJUAN

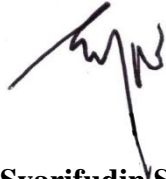
**PENGARUH KEMUDAHAN DAN MANFAAT LAYANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH DI KOTA SERANG (STUDI KASUS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC SERANG)**

Oleh:

Dimas Eko Prayogi
NIM: 191420066

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Efi Syarifudin S.Ag, M.M
NIP: 197803142005011005

Pembimbing II



Muhamad Fadhli Adzhim M.Si
NIP.198705312019031010

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Prof. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si,
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



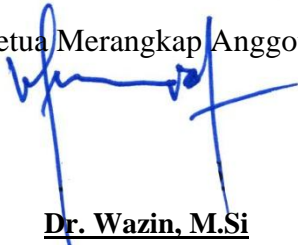
Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Dimas Eko Prayogi NIM : 191420066 yang berjudul : ***“Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kota Serang (Studi Kasus Nasabah BSI KC Serang)”***, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

^Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002.

Anggota-Anggota,

Penguji I



Asti Aini, S.E M.Ak
NIP. 198102192006042002

Penguji II



Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

Pembimbing I



Dr. Efi Syarifudin S.Ag, M.M
NIP: 197803142005011005

Pembimbing II



Muhamad Fadhli Adzhim M.Si
NIP.198705312019031010

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wa Syukurillah La Haula Wala Quwwata Illa billah'

Bismillahirrohmanirrohim.

Penulis mempersembahkan dan menghadiahkan skripsi ini untuk kedua orangtua tercinta, yang tidak terhingga kasih sayang dan doanya, yaitu Bapak Mariyanto serta Ibu Renny Hamelian, terimakasih banyak atas supportnya selama ini.

Mereka yang telah membesarkan, merawat, menjaga, mendidik dengan penuh kasih sayang. Perjuangan Bapak dan Ibu yang senantiasa berjasa dalam membiayai biaya hidup dari tingkat SD/MI, hingga sampai jenjang perguruan tinggi sampai bergelar sarjana. Alhamdulillahirrobbil alamin'.

Karya ini dipersembahkan sebagai hasil doa-doa, perjuangan, pengorbanan yang telah diberikan ayah dan ibu untuk melihat anaknya menjadi orang sukses dan bermanfaat bagi orang lain. Sekali lagi terimakasih banyak atas dedikasi, doa, dan support nya selama ini. Syukron jazakallohu khoir'

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam perdagangan (perniagaan) yang berlaku atas dasar antaradin’ (suka sama suka) di antara kalian. Dan janganlah kalian membunuh dirimu sendiri, Sessungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An-Nisa: 29)

RIWAYAT HIDUP

Dimas Eko Prayogi, lahir di Kendal, 28 Maret 2001 tepatnya di Kecamatan Sukorejo, anak pertama dari Bapak Mariyanto dan Ibu Renny Hamelian. Penulis mempunyai dua adik yaitu Iqbal Dwi Kurniawan dan Ilham Fadhil Muzzakki.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yakni MIN 7 Tangerang lulus Tahun 2013, MTs Satu Atap Balaraja lulus Tahun 2016, MAN 2 Tangerang lulus Tahun 2019, setelah itu melanjutkan studi perguruan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2019 sampai sekarang.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti berbagai organisasi intra dan ekstra kampus, yakni KSEI Komunitas Ekonomi Syariah (KES), sebagai pengurus KSEI KES Tahun 2020-2022 Divisi/Departemen Sosial Kemasyarakatan. Anggota Rumah Prestasi Indonesia, Pengurus PT Eksyarprenneur Indonesia, Pengurus Komunitas Peneliti Muda Banten (Sobat Pena) dari Tahun 2021 hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh'

Alhamdulillah, alhamdulillah', segala puja puji kehadiran Allah SWT, atas limpahan karunia dan rohmat'-Nya, salah satu diantaranya nikmat kesehatan, panjang umur, serta nikmat iman wal islam'. Sholawat maassalaam' senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW, yang merubah dari zaman jahiliyyah menjadi khoiru ummah'.

Alhamdulillah berkat kemudahan dari Allah SWT, serta doa dan ikhtiar yang sungguh-sungguh dan maksimal , alhamdulillah penulis menyelesaikan Skripsi yang berjudul: *"Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kota Serang (Studi Kasus Nasabah BSI KC Serang)"*.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih jazakallihu khoir' kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Wawan Wahyuddin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan tholabul ilmi' dalam pengembangan diri di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten . Semoga Allah membalas kebaikan bapak.
2. Bunda, Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mensupport dan

mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah membalas kebaikan Ibu.

3. Ibu Henny Saraswati, M.M, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendidik, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah membalas kebaikan Ibu.
4. Bapak Dr Efi Syarifudin, M.M, Pembimbing I dan Bapak Muhamad Fadhli Adzhim, M.Si, Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kedua orangtua penulis yang selalu tulus memberikan doa, kasih sayang, support, baik secara moril maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
7. Seluruh Stakeholder KSEI KES FEBI UIN Banten, Komunitas Sobat Pena Peneliti Muda Banten,
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Perbankan Syariah terkhusus Kelas B Tahun 2019 yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat mengerjakan skripsi ini.
9. Teman, sahabat, dan rekan partner terbaik Arya Wradhana, Muhammad Fazza Nurfaahmi, Supriatna, Nur Siti Maidah, Siti Nurrohmah yang memberikan doa, dukungan, motivasi, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Mengingat masih banyak hal yang harus diperbaiki oleh penulis karena masih dalam proses belajar, penulis mohon maaf jika dalam proses penulisan masih terdapat banyak kekeliruan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis memerlukan kritikan, saran, dan masukan dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini,

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh'

Serang, 01 September 2023

Penulis,

Dimas Eko Prayogi

NIM : 191420066

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	19
1. Perbankan Syariah	19
2. <i>Mobile Banking</i>	28
3. Kepuasan Nasabah.....	35
B. Hubungan Antar Variabel.....	49

C.	Penelitian yang Relevan	51
D.	Hipotesis Penelitian	66
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	68
B.	Populasi dan Sampel	69
C.	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	71
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	72
E.	Teknik Analisis Data	73
F.	Analisis Regresi Linear Berganda	81
G.	Uji Hipotesis.....	82
H.	Variabel Penelitian.....	87
I.	Definisi Operasional Variabel	87
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	90
B.	Hasil Penelitian	91
1.	Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian	91
2.	Deskriptif Data Penelitian.....	91
3.	Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas.....	103
4.	Statistik Deskriptif Responden	107
5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	118
6.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	132
7.	Hasil Uji Hipotesis	128
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	134
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	140
B.	Saran	141
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	52
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	83
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	88
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Akhir Kueisioner.....	92
Tabel 4.2 Status.....	98
Tabel 4.3 Jenis Kelamin.....	99
Tabel 4.4 Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	100
Tabel 4.5 Perangkat Yang Digunakan.....	101
Tabel 4.6 Manfaat Dan Kepuasan.....	102
Tabel 4.7 Bank Syariah Yang Digunakan.....	103
Tabel 4.8 Uji ValiditasKemudahan.....	103
Tabel 4.9 Uji Validitas Manfaat Layanan.....	104
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	105
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan.....	105
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Manfaat Layanan.....	106
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	106
Tabel 4.14 Tidak Terbatas Ruang Dan Waktu.....	107
Tabel 4.15 Kecepatan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	108
Tabel 4.16 Transaksi Tanpa Antri.....	109
Tabel 4.17 Proses <i>Log In</i>	109
Tabel 4.18 Mutasi Rekening.....	110
Tabel 4.19 Kinerja Meningkat.....	111
Tabel 4.20 Dapat Diandalkan.....	111
Tabel 4.21 Informasi Akurat.....	112
Tabel 4.22 Fitur Yang Bermacam-Macam.....	113

Tabel 4.23 Mempermudah Pekerjaan.....	113
Tabel 4.24 Pelayanan Memuaskan.....	114
Tabel 4.25 Sesuai Harapan.....	115
Tabel 4.26 Pelayanan Akurat.....	116
Tabel 4.27 Pelayanan Cepat Dan Tepat.....	116
Tabel 4.28 Melakukan Transaksi Selain Menabung.....	117
Tabel 4.29 Analisis <i>Kolmogrof-Smirnov</i>	120
Tabel 4.30 Uji Heteroskedastisitas Secara Statistik (<i>Uji Gletser</i>).....	122
Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	125
Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R.....	126
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	128
Tabel 4.34 Hasil Uji Secara Parsial (Uji T.....	130
Tabel 4.35 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F.....	131
Tabel 4.36 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia	7
Gambar 2.1 Sistem Perbankan di Indonesia.....	15
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	119
Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas	119
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik.....	124