

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis merupakan bagian dari syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dan diserahkan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini adalah hasil karya asli saya dan merupakan karya tulis ilmiah pribadi saya.

Saya telah mencantumkan dengan jelas kutipan serta pendapat dari orang lain yang terdapat dalam skripsi ini, sesuai dengan prinsip etika keilmuan yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah.

Jika nanti terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan plagiarisme atau penggunaan tanpa izin dari karya tulis orang lain, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh atau sanksi akademik lain sesuai dengan aturan yang berlaku.

Serang, 9 Juli 2024

Euis Rohalia
201420123

ABSTRAK

Nama: Euis Rohalia, NIM: 201420123, Judul Skripsi: *Pengaruh Implementasi Digital Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang)*.

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan revolusi yang mengarah kepada Layanan Perbankan Digital. Layanan tersebut dirancang agar meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah. Namun, dalam era digital ada beberapa tantangan digitalisasi yang harus diwaspadai khususnya serangan siber *ransomware*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah *Digital Banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?, 2) Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *digital banking* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan data primer. Populasi penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang yang menggunakan *digital banking* dengan sampel sebanyak 98 responden. Sampel tersebut didapat menggunakan *Simple Random Sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan kuisioner secara *online*, kemudian diolah data dengan bantuan *software* statistik yaitu *SmartPLS* versi 4. Analisis yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji pengukuran model (*outer model*) meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji pengukuran model (*inner model*) meliputi uji *R-Square*, uji *Pradictive Relevance*, uji *GoF*, dan terakhir uji hipotesis.

Hasil penelitian yang didapat menyatakan bahwa meskipun dengan adanya berbagai inovasi dalam produk perbankan digital, hal itu tidak membuat adanya kepuasan nasabah tetapi kepuasan nasabah didapatkan dari kualitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Dikarenakan variabel *digital banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan nilai T statistic sebesar 0.363 kurang dari level signifikansi yang ditetapkan >1.96 dan P-values sebesar 0.717 lebih besar dari level signifikansi yang ditetapkan sebesar <0.05 . Berbeda dengan variabel kualitas layanan yang terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan nilai T-statistic sebesar 11.172 lebih besar dari level signifikansi yang ditetapkan >1.96 dan nilai P-values sebesar 0.000 lebih kecil dari level signifikansi yang ditetapkan sebesar <0.05 .

Kata Kunci : *Digital Banking, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang
42171 Email: surat@uinbanten.ac.id Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah
a.n. Euis Rohalia
201420123**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Euis Rohalia**, NIM. **201420123** dengan judul Skripsi "***Pengaruh Implementasi Digital Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang)***", 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 di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 10 Juni 2024

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Itang, M. Ag
NIP. 19710804199803103

Pembimbing II

Anita, S.E., M.Si
NIP. 198208082015032003

PERSETUJUAN

“PENGARUH IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA”

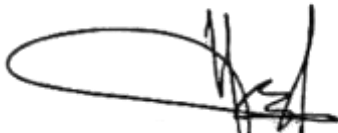
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang)

Oleh:

EUIS ROHALIA
NIM 201420123

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M. Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Anita, S.E., M.Si
NIP. 198208082015032003

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Euis Rohalia**, NIM, **201420123** yang berjudul “**PENGARUH IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang)**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **15 Juli 2024**, 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, 15 Juli 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zafni Ibrahim, M.Si.

NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc.

NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota,

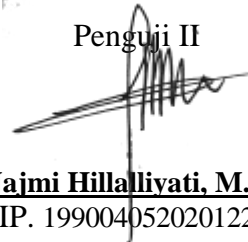
Penguji I



Dr. Dede Sudirja, M.Si.

NIP. 197705152008011016

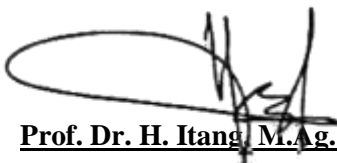
Penguji II



Najmi Hillalliyati, M.Pd.

NIP. 199004052020122009

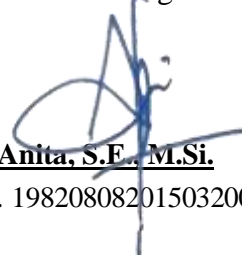
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Anita, S.E., M.Si.

NIP. 198208082015032003

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua
Orang Tua,
Ayahanda Muhammad Rois (Alm)
dan Ibunda Uus Kusniah
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi
Diriku di waktu kecil... aamiin.
untuk kakak tercinta Usep Permana dan adik
tersayang Muhammad Adam Maulana yang selalu
ada dan senantiasa menemani proses panjang ini
terimakasih karena menjadi salah satu motivasi
terkuat agar skripsi ini cepat selesai.*

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا.....

Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S Al-Baqarah : 286)

RIWAYAT HIDUP

Euis Rohalia, lahir di Pandeglang, 02 Juni 2003, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari Ayahanda Muhammad Rois (Alm) dan Ibu Uus Kusniah, serta adik perempuan dari kakak pertama yang bernama Usep Permana dan kakak perempuan dari adik yang bernama Muhamad Adam Maulana.

Riwayat pendidikan yang telah ditempuh dimulai dari SD Negeri 1 Ciinjuk tahun 2009, MTs Al-Hidayah Pandeglang tahun 2014, MA Al-Hidayah Pandeglang tahun 2020, kemudian melanjutkan ke jenjang studi S1 prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2020.

Pengalaman organisasi yang diikuti penulis selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten di antaranya yaitu Anggota Departemen Internal Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah (HMJ PBS) UIN ‘SMH’ Banten tahun 2021-2022, Anggota Kesenian Tradisional Unit Kegiatan Mahasiswa Gema Seni Budaya Islam Campus (UKM GESBICA) UIN ‘SMH’ Banten tahun 2020-2022, Kader Himpunan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) UIN ‘SMH’ Banten tahun 2021-2023, Sekretaris Umum Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA FEBI) UIN ‘SMH’ Banten tahun 2022-2023, Wakil II Putri Duta Kampus UIN ‘SMH’ Banten tahun 2023-2024.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Implementasi Digital Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang”**. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan nikmat dan karunianya serta sehat walafiat.

Tak lupa juga penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba ilmu di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu penulis dalam penyelesaian studi dan skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penlulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi.

4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag., selaku pembimbing I dan Ibu Anita, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dan juga saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu dalam pemberian materi perkuliahan, pelayanan akademik dan segala proses dalam penulisan skripsi ini.
6. Paling istimewa khusus kepada Bapak Muhammad Rois (Almarhum) dan Ibu Uus Kusniah yang selalu tulus mendoakan dan memberikan dukungan tiada henti baik secara moril maupun materil dengan penuh kasih sayang sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik.
7. Kepada kakak laki-laki tercinta, Usep Permana dan adik tercinta Muhamad Adam Maulana yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis mampu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar yang senantiasa membantu segala proses dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga silaturahmi tetap terjaga hingga akhir hayat.
9. Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang yang telah membantu penelitian ini terkhusus untuk nasabah yang bersedia menjadi responden dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan.
10. Teman seperjuangan kelas PBS-D angkatan 2020 yang memberikan segala kenangan dan memberikan warna semasa perkuliahan. Semoga sukses dan apa yang disemogakan tersemogakan.

11. Pengurus DEMA FEBI 2022 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar berorganisasi serta mengasah kemampuan *softskill* khususnya keadministrasian selama perkuliahan.
12. Sahabatku tercinta Fimayanti, Dedeh Sunarsih, Jumbroh, Siti Agy Gurpiah, Eni Nuraini, dan Sri Puji Lestari yang selalu memberikan ilmu dan motivasinya serta selalu memberikan support terbaik dari awal penyusunan skripsi hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Semoga silaturahmi kita tidak pernah terputus.
13. Teman-teman Duta Kampus UIN ‘SMH’ Banten yang selalu menebarkan hal positif dan membantu berkembang bersama. Tak lupa juga selalu memberikan keceriaan dan semangat yang tak pernah padam mampu membuat mood menjadi baik sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
14. Teman terbaikku dalam segala hal Langky Arbiyanto terimakasih selalu menguatkan, selalu ada dikala sedang tidak baik-baik saja dan selalu mensupport penuh dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga kebaikan yang telah diberikan kembali baik untuk dirimu.
15. Dan terakhir untuk diri sendiri yaitu Euis Rohalia terimakasih sudah mampu bertahan sampai sejauh ini, terimakasih sudah selalu mengusahakan yang terbaik dengan segala hal yang sudah dilewati dan tentunya tidak selalu mudah terimakasih sudah sekuat ini. Terimakasih karena tidak menyerah dikala semuanya sedang tidak baik-baik saja tapi mampu memilih untuk tetap terus menjalani meskipun dengan penuh keraguan. Terimakasih sudah mampu meyakinkan diri sendiri dan memberi afirmasi positif kepada diri sendiri bahwa kamu mampu dan pasti bisa melewati ini semua. Ini merupakan pencapaian yang sangat luar biasa dan layak untuk

diapresiasi. Semoga Euis Rohalia selalu bahagia, konsisten dalam hal apapun dan tentunya jauh lebih baik dari saat ini. apapun kurang dan lebihmu jangan lupa merayakan dirimu sendiri.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna sebagai ilmu bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 9 Juli 2024

Penulis

Euis Rohalia
201420123

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.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	13
A. Landasan Teori	13
1. <i>Digital Banking</i>	13
2. Kualitas Layanan	18
3. Kepuasan Nasabah.....	24

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	27
C. Hubungan Antar Variabel.....	34
D. Kerangka Pemikiran	35
E. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	37
B. Populasi Dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
3. Jenis Metode Penelitian	39
4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
5. Definisi Operasional Variabel.....	41
6. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk	55
2. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang	56
B. Deskriptif Data.....	57
C. Analisis Data.....	60
1. Pengukuran model (<i>outer model</i>).....	60
2. Pengukuran model (<i>inner model</i>).....	67
3. Uji Hipotesis	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Pengaruh Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah	75
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah ..	78

BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3. 1 Instrument <i>Skala Likert</i>	40
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	41
Tabel 4. 1 Deskriptif Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Deskriptif Usia.....	58
Tabel 4. 3 Deskriptif Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Nilai <i>Outer Loading</i>	63
Tabel 4. 5 <i>Discriminant Validity</i> Atau <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 4. 6 Nilai AVE	66
Tabel 4. 7 Hasil <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4. 8 Nilai <i>R-square</i>	68
Tabel 4. 9 Nilai <i>Pradictive Relevance (Q²)</i>	69
Tabel 4. 10 Nilai <i>GoF</i>	72
Tabel 4. 11 Uji <i>Effect Size</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Transaksi Perbankan Digital 2023	3
Gambar 1. 2 Kejahatan Siber di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Pertumbuhan Nasabah BSI	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3. 1 Refleksif Model.....	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Pandeglang.....	56
Gambar 4. 2 Deskriptif Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4. 4 Presentase Usia	58
Gambar 4. 5 Presentase Jenis Pekerjaan	59
Gambar 4. 6 Hasil Uji Outer Model.....	60
Gambar 4. 7 Hasil Rekapitulasi Regresi Berganda.....	73