

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (**S.E**) **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 sendiri.

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

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

Serang, 05 Juni 2024



DINDA MAHARANI
NIM : 171420105

ABSTRAK

Nama: Dinda Maharani, NIM: 171420105. Judul Skripsi: Pengaruh *Benefits Offered* Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan manusia. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking*. Keamanan, kemudahan penggunaan dan kenyamanan merupakan manfaat-manfaat yang dapat ditawarkan *mobile banking*.

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas serta bagaimana pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas dan pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.

Metode penelitian ini menggunakan kuisioner dengan 96 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BSI Mobile sebagai sampel. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik Analisis Jalur dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *benefits offered* dilihat dari keamanan, kemudahan dan kenyamanan pada penggunaan aplikasi *mobile banking*; 2) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas; dan 3) *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: *benefits offered*, kepuasan nasabah, loyalitas, *mobile banking*



**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 Munaqosah	dan Bisnis Islam
	a.n. Dinda Maharani	di-
	NIM. 171420105	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Dinda Maharani, NIM: 171420105** dengan judul Skripsi **Pengaruh *Benefits Offered* Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia)**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,

Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

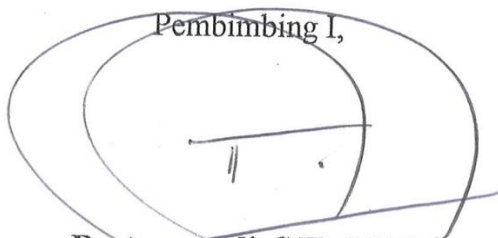
PERSETUJUAN

PENGARUH *BENEFITS OFFERED* APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA)

Oleh:

Dinda Maharani
NIM. 171420105

Menyetujui,

Pembimbing I,


Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 1967092419890310001

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

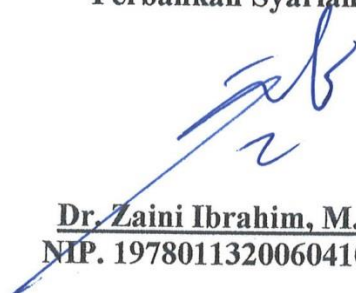
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. M. Hayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Dinda Maharani, NIM: 171420105, yang berjudul :
“Pengaruh *Benefits Offered Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Melalui
Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank
Syariah Indonesia)”, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas
Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 12 Juli
2024. Skripsi ini telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Serang, 12 Juli 2024

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002


Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002


Najmi Hillalliyati, M.Pd
NIP. 199004052020122009

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Rustamunadi, S.H, M.H.
NIP. 196302251990031005


Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E, M.M, M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim,

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sujud syukur ku persembahkan kepada-Mu ya Rabb, atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalanjan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal yang baik untuk meraih cita-citaku. Aamiin Allahumma Amiin...

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Oman Komaruddin dan Ibunda Ene Haeriah yang telah mendidik, membesarkan dan merawat dengan penuh kasih sayang, pengorbanan keduanya tak sanggup dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan.

Semoga Allah SWT membalas serta meridhoi dan memudahkan segala bentuk urusannya, bahagia dunia dan akhiratnya, serta semoga selalu dalam lindungan-Mu. Aamiin.

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا
وَعَلَانِيَةً يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّن تَبُورًا (فاطر : ٢٩)

Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca Kitab Allah (Al-Qur'an) dan melaksanakan salat dan menginfakkan sebagian rezeki yang Kami anugerahkan kepadanya dengan diam-diam dan terang-terangan, mereka itu mengharapkan perdagangan yang tidak akan rugi,

(QS. Fatir : 29)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dinda Maharani, lahir di Pandeglang 22 September 1998 anak pertama dari empat bersaudara dari orang tua bernama, Ayahanda Oman Komaruddin dan Ibunda Ene Haeriah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Saruni 1 lulus pada tahun 2010, MTs Daarul Mughni lulus pada tahun 2013, MA Daarul Mughni lulus pada tahun 2016 dan sempat menjadi tenaga pengajar di Bimbel Incas Cibubur lalu melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu Paduan Suara Dwani Kartika. Sementara itu, penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu Palang Merah Indonesia Kota Serang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat sehat, karunia, serta kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu sehingga dengan pertolongan dan izin - Nya dapat terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **Pengaruh *Benefits Offered* Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia).**

Tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Zaini Ibrahim, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin

Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.

4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Pembimbing I dan Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, serta bimbingan untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Teman-teman Perbankan Syariah C yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu atas segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak, penulis berharap semoga Allah SWT selalu senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda, Aamiin.
7. Kepada segenap pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang, 24 Juni 2024

Dinda Maharani
NIM. 171420105

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. <i>Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking</i>	11
1. <i>Pengertian Mobile Banking</i>	11

2. Pengertian <i>Benefits Offered</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	13
B. Kepuasan Nasabah.....	16
C. Loyalitas Nasabah.....	21
D. Hubungan Antar Variabel.....	24
1. Hubungan <i>Benefits Offered</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	24
2. Hubungan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas	24
E. Kerangka Pemikiran	25
F. Hipotesis	26
G. Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Metode Penentuan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	31
C. Metode Pengumpulan Data	34
1. Data Primer.....	34
2. Data Skunder	35
D. Metode Analisis Data	36
1. Analisis Statistik Deskriptif	37
2. Uji Instrumen Penelitian.....	37
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Analisis Jalur	42
5. Pengujian Hipotesis	43
E. Definisi Operasional Variabel	45

BAB IV PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia.....	49
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	49
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	50
3. Karakteristik Responden.....	51
B. Analisis Statistik Deskriptif	53
C. Uji Instrumen Penelitian	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas	57
D. Hasil dan Pembahasan Penelitian	59
1. Uji Asumsi Klasik.....	59
2. Analisis Jalur Pengaruh <i>Benefits Offered</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi	64
1) Substruktur 1.....	65
2) Substruktur 2.....	67
3. Interpretasi Hasil Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Indikator <i>Benefits Offered</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> , Kepuasan Nasabah dan Loyalitas.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>Benefits Offered</i> Aplikasi <i>Mobile</i> <i>Banking</i>	55
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Loyalitas	57
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.7 Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.9 Uji Autokolerasi.....	64
Tabel 4.10 Uji Parsial (uji-t) Analisis Jalur Substruktur 1.....	65
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi Analisis Jalur Substruktur 1	66
Tabel 4.12 Uji Parsial (uji-t) Analisis Jalur Substruktur 2.....	67
Tabel 4.13 Uji Simultan (uji-f) Analisis Jalur Substruktur 2.....	68
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi Analisis Jalur Subsrtuktur 2.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1	Grafik Uji Normalitas P-Plot	61
Gambar 4.2	Grafik Histogram Uji Normalitas	61
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedatisitas	63
Gambar 4.4	Diagram Analisis Jalur Substruktur 1	66
Gambar 4.5	Diagram Analisis Jalur Substruktur 2	70