

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

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

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

Serang, 24 Februari 2025



ADISTIA ANGGRAENI
NIM.201420104

ABSTRAK

Nama: ADISTIA ANGGRAENI, NIM: 201420104, Judul Skripsi: Pengaruh *Tangibel*, *Reliability*, *Emphaty* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan internet terus mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini juga terjadi dalam sistem perbankan, dimana muncul fenomena digitalisasi perbankan seperti layanan *mobile banking*. *Mobile banking* menjadi salah satu layanan penting dalam industri perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Namun, kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ini sangat bergantung pada kualitas yang diberikan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka nasabah akan merasa puas.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah kualitas *tangible*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas *tangible*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua.

Adapun tujuan ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua, *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua, *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.

Jenis penelitian ini merupakan jenis metode kuantitatif. Dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji kualitas data diantaranya uji validitas, uji reliabilitas. Uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolonearitas, dan uji heterokedastiditas. Uji kuantitatif diantaranya analisis regresi linear berganda, uji koefisien korelasi (R), uji koefisien determinasi (R²). Uji hipotesis diantaranya uji (t), dan uji (f).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI. Sedangkan variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI.

Kata Kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness*, Kepuasan Nasabah

ABSTRAK

Name: ADISTIA ANGGRAENI, NIM: 201420104, Script Title: The Effect of Tangibel, Reliability, Emphaty and Responsiveness on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users

The development of information technology, communication and the internet continues to progress rapidly. This has also occurred in the banking system, where the phenomenon of banking digitalisation such as mobile banking services has emerged. Mobile banking is one of the important services in the banking industry that allows customers to perform various transactions. However, customer satisfaction in using this service is highly dependent on the quality provided. The better the quality of service provided, the customer will feel satisfied.

The formulation of the problem in this study is, whether the quality of tangible, reliability, empathy, and responsiveness has a partial and simultaneous effect on customer satisfaction of mobile banking users of Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua. The purpose of this study is to determine whether the quality of tangible, reliability, empathy, and responsiveness affects customer satisfaction of mobile banking users of Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua.

This study aims to identify and analyze whether the Tangible variable influences customer satisfaction among Mobile Banking users at Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua, whether Reliability influences customer satisfaction among Mobile Banking users at Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua, whether Empathy influences customer satisfaction among Mobile Banking users at Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua, and whether Responsiveness influences customer satisfaction among Mobile Banking users at Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.

This type of research is a type of quantitative method. With primary data obtained through questionnaires. The data analysis techniques used are, data quality tests including validity tests, reliability tests. Classical assumption tests include normality test, multicollinearity test, and heteroskedasticity test. Quantitative tests include multiple linear regression analysis, correlation coefficient test (R), coefficient of determination test (R^2). Hypothesis tests include the (t) test, and the (f).

The results of this study indicate that the variables tangible, reliability, empathy partially have a positive and significant effect on customer satisfaction of BSI mobile banking users. While the responsiveness variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction of BSI mobile banking users.

Keywords: Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Customer Satisfaction



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. **Adistia Anggraeni**
NIM. 201420104

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/i **Adistia Anggraeni, 201420104** dengan judul Skripsi **"Pengaruh Tangible, Reliability, Emphaty dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia"** 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/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 Februari 2025

Pembimbing I,

Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, EMPHATY* DAN
RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA**

ADISTIA ANGGRAENI
NIM. 201420104

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nama **ADISTIA ANGGRAENI**, NIM. **201420104** yang berjudul **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Emphaty* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”** yang diajukan dalam siding Munaqasyah Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **24 Februari 2025**, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Sastra Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 24 Februari 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Nurmaita Hamsviah, M.SI.
NIP. 2005057904

Menyetujui,

Penguji I



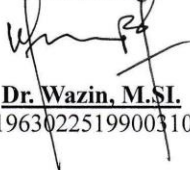
Hendrieta Ferieka, S.E., M.SI.
NIP. 198306112006042001

Penguji II



Fitri Rava, M.Ek.
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Di'amah Fitriyvyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatulllahi Wabarakatuh.

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillahirobbil'alamin, atas izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ungkapan rasa Syukur sebagai rasa terima kasihku yang ingin kupersembahkan kepada:

Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Abi Rohandi dan Pintu Syurgaku Umi Siti Mu'minah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu dan senantiasa memberikan yang terbaik untuk anak-anak Nya, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai meraih gelar sarjana.

Semoga Allah senantiasa memberikan Abi dan Umi kesehatan, dipanjangkan umurnya serta dilimpahkan keberkahan dan kebahagiaan.

Teruntuk Adiku tercinta, Raisya Mahardika yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang. Semoga Allah senantiasa mempermudah segala urusanmu.

MOTTO

الشَّيْطَانُ يَعِدُكُمُ الْفَقْرَ وَيَأْمُرُكُم بِالْفَحْشَاءِ وَاللَّهُ يَعِدُكُم مَّغْفِرَةً مِّنْهُ وَفَضْلًا وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”

(Q.S Al-Baqarah: 268)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Adistia Anggraeni anak pertama dari Bapak Rohandi dan Ibu Siti Mu'minah, lahir di Bogor 26 Februari 2002. Alamat di Kp. Dago Tengah Rt. 004/001, Desa Dago, Kecamatan Parung Panjang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat.

Pendidikan yang telah ditempuh MI Nurul Falah Dago, Alamat Kp. Dago Tengah Rt. 004/001, Desa Dago, Kecamatan Parung Panjang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan Pendidikan di Mts. SA Raudhatut Tauhid, lulus pada tahun 2016 dan SMA. IT YAPIRA lulus pada tahun 2019, Alamat di Kp. Medang Rt. 008/001, Desa Sukamulya, Kecamatan Rumpin, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Serang, 24 Februari 2025

ADISTIAANGGRAENI
NIM.201420104

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya yang tiada terkira kepada hambanya. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan tidak lepas do'a kedua orang tua serta dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Emphaty, dan Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”**. Sebagai bagian persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Hasanuddin Banten, guna memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.SI., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah mencurahkan pemikiran, meluangkan waktu, memberikan arahan, motivasi dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Kepala Cabang dan pihak Bank Syariah Indonesia di KCP Karawaci Kelapa Dua, yang telah membantu memberikan informasi dan izin untuk terlaksananya penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah.
7. Kepada Ibu/Bapak Guru MI Nurul Falah Dago. Terima kasih senantiasa selalu memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta hiburan selama proses penulisan skripsi ini. Pengetahuan dan pengalaman yang Bapak/Ibu berikan akan sangat berharga bagi penulis.

8. Kepada Sahabat Unike, Sita, Putri, Lina, Shalma, dan Imay.
Terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada sahabat-sahabat tercinta. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tak tergantikan selama ini. Di saat senang maupun sulit, kalian selalu ada untuk mendengarkan, menemani, dan memberikan dukungan yang sangat berarti.
9. Kepada Roomeet “Ceribel” Saudari Aini, Audy, Dewi, Dina, Halimah, Mita, Resti, Wulan dan Zahra. Terimakasih atas kebersamaan, canda tawa yang kalian berikan. Semoga tali persaudaraan ini tetap terjaga.
10. Teruntuk para pejuang skripsi Azkia, Intan, Indri, Devia, Dede.
Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kerja sama yang luar biasa selama masa sulit ini. Semoga semua usaha kita membuahkan hasil terbaik dan membawa kita menuju kesuksesan di masa depan.
11. Kepada teman seperjuangan Perbankan Syariah Khususnya Perbankan Syariah C 2020, terima kasih telah berjuang bersama dan berteman baik dengan penulis hingga saat ini.

Serang, 24 Februari 2025



ADISTIA ANGGRAENI
NIM. 201420104

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
KAJIAN TEORITIS.....	15
A. Landasan Teori	15
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Hubungan antar Variabel.....	41
D. Kerangka Pemikiran	45

E. Hipotesis.....	46
BAB III.....	48
METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Ruang Lingkup Penelitian	48
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	49
C. Populasi dan Sampel.....	51
D. Objek dan Subjek Penelitian	54
E. Definisi Oprasional	54
F. Teknik Analisis Data	57
BAB IV	68
PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	68
B. Pembahasan.....	98
BAB V	104
KESIMPULAN	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Keterbatasan	105
C. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	50
Tabel. 3.2 Definisi Oprasional	54
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4. 2 Usia Responden	74
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	75
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Tangible (X_1).....	76
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Reliability (X_2)	77
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Emphaty (X_3).....	78
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Responsiveness (X_4).....	79
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	88
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Korelasi (R).....	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R^2	91
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4.2 Usia Responden.....	70
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	71