**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 sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, April 2018

**Fika Aulia Rahmatia**

**NIM 141500134**

**ABSTRAK**

Nama**: Fika Aulia Rahmatia,** NIM: **141500134**, Judul S*kripsi*: **Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS-Karawaci.**

Kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa seperti perbankan. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan baik itu sebagai produk inti, maupun sebagai produk pelengkap. Demi kesetiaan (loyalitas) nasabahnya perusahaan harus selalu siap menghadirkan kualitas layanan yang baik di tengah permintaan layanan yang semakin tinggi. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan keuangan digital dalam bentuk aplikasi yang membutuhkan perhatian khususnya pada kualitas layanannya. Jika kualitas layanan *mobile banking* dipersepsikan baik maka nasabah akan menjadikannya sebagai salah satu keunggulan dari perusahaan terkait.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:1) apakah kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah?; 2) seberapa besar pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan pada kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah. 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas), Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana thitung lebih besar dari ttabel (4,323>2,011), dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula loyalitas para nasabahnya. Berdasarkan pengujian data secara statistik melalui analisis koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar 0.529 atau 52,9% yang berarti tingkat hubungan antara variabel kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah adalah sedang, dikarenakan berada dalam interval koefisien korelasi (0,40-0,599). Adapun hasil dari analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R *square* sebesar 0,280 atau 28% yang artinya variabel X (kualitas layanan *mobile banking*) mempengaruhi variabel Y (loyalitas nasabah) sebesar 28% dan sisanya sebesar 72% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

***Kata Kunci****: Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking.*

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KCPS-KARAWACI**

Oleh :

**FIKA AULIA RAHMATIA**

**NIM 141500134**

Menyetujui,

|  |  |
| --- | --- |
| **Pembimbing I****Dr. Itang, M. Ag.**NIP. 19710804 199803 1 003 | **Pembimbing II****Hj. Mukhlishotul Jannah, S.E., M.M.**NIP. 19740822 200501 2 003  |
| Mengetahui: |
| **Dekan****Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**,**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.**NIP. 19640212 199103 003 | **Ketua****Jurusan Perbankan Syariah****Hendrieta Ferieka, S.E., M.SI.**NIP. 1983611 200604 2 001 |

**PENGESAHAN**

Skripsi a.n. **Fika Aulia Rahmatia**, NIM: **141500134** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS-Karawaci*** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 29 Juni 2018.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 Juni 2018

Sidang Munaqosyah

|  |  |
| --- | --- |
| Ketua Merangkap Anggota I,**Dr. Itang, M.Ag.**NIP. 19710804 199803 1 003 | Sekretaris Merangkap Anggota II,**Anita, M.Si**NIP. 19820808 201503 2 003 |

Anggota:

|  |  |
| --- | --- |
| Penguji I,**Dr. Wazin, M.SI.**NIP. 19630225 199003 1 005  | Penguji II,**Aan Ansori, M.Kom.**NIP. 19731015 200701 1 027 |

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing I,**Dr. Itang, M.Ag.**NIP. 19710804 199803 1 003 | Pembimbing II,**Hj. Mukhlishotul Jannah, S.E., M.M.**NIP. 19740822 200501 2 003 |

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan tulus ikhlas kupersembahkan sebuah karya sederhana yang penuh makna, cerita, kenangan dan pengorbanan ini untuk:

**Ayahanda Tercinta,** kini studiku telah usai berkat do’a dan restumu dalam hidupku, besar harapanku ini menjadi kebanggaanmu dan semoga aku dapat mewujudkannya secepat mungkin.

**Ibunda Tersayang**, yang tak pernah lelah menanti keberhasilanku, Do’amu membuatku semangat, kasih sayangmu menjadikanku tegar. Ibunda, tiada lagi yang kuinginkan di dunia ini selain terus berdo’a dan berusaha untuk selalu membahagiakanmu.

**Adik dan Kakak**: Muhammad Syarifuddien Z, Farah Nabila Ramadhani, Eva Alya Zahra, Balqis Ziyada Zafira, yang telah mewarnai hari-hari penulis dengan canda dan tawa.

Hengki Nurhuda, S.Pd. yang selalu ada disetiap perjuanganku, mendampingiku dikala susah dan senang, menguatkanku ketika aku goyah dan selalu meyakinkanku atas perjuangan yang tak sia-sia ini.

**Sahabat-Sahabat Seperjuangan**: Siti Rosidah, Nurjanah, Rifa Farhani, Siti Rahmawaty, Ulfa Hayatunnisa dan Bahiirah Ulayya yang telah membantu, memotivasi tiada henti, memberikan semangat selama studi. Terima kasih atas persahabatan yang berharga ini.

**s**

**MOTTO**

*Katakanlah “jika kalian (benar-benar) mencintai Allah, ikutilah aku, niscaya Allah mengasihi dan mengampuni dosa-dosa kalian”, Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. Katakanlah “taatilah Allah dan Rasul-Nya, jika kalian berpaling, maka sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang kafir”.* (Q.S Ali Imran: 31-32).

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Fika Aulia Rahmatia yang merupakan anak kedua dari lima bersaudara pasangan suami istri Taufik Yunus dan Siti Ani. Penulis lahir pada tanggal 07 Agustus 1995 di Jakarta. Penulis berdomisili di Ds. Kelapa Dua pada Jalan Layar IVa Rt. 003/007 Kabupaten Tangerang. Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. 2000-2001 : TK. Fajar Islami, Kelapa Dua-Tangerang.
2. 2001-2007 : SDN. Perum Bumi Kelapa Dua-Tangerang.
3. 2007-2010 : Ponpes Modern Ibadurrahman,Cipondoh Tangerang.
4. 2010-2013 : Ponpes Modern Daarul Muttaqien, Cadas-Sepatan.
5. 2014 : IAIN Sultan Maulana Hasanuddin, Banten.

Setelah lulus MA penulis sempat menunda studi selama satu tahun untuk mengabdikan diri pada pondok pesantren modern Daarul Muttaqien, kemudian ditahun berikutnya penulis melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) yang sekarang menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Program S1 pada Jurusan Perbankan Syariah (PBS).