

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 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 dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh 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, 15 Juni 2020

Siti Zubaidah
NIM. 161420063

ABSTRAK

Nama : Siti Zubaidah, NIM : 161420063, Judul Skripsi:
“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon”.

layanan *mobile banking* sangat membantu nasabah BRI Syariah KC Cilegon dalam melakukan transaksi bagi orang-orang yang sibuk atau tidak memiliki waktu luang, akan tetapi layanan *mobile banking* ini juga dapat menimbulkan suatu risiko seperti kerusakan/kegagalan terhadap sistem *mobile banking*, masalah pada sistem layanan transfer online yang tiba-tiba gagal, serta kegagalan dalam mengaktifasi akun *mobile banking* itu sendiri. Sehingga hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan/puasan bagi para pengguna *mobile banking* itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini diantaranya Apakah layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon. Seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon.

Sedangkan tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 98 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 (Uji T).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($8,861 > 1,986$), dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dengan demikian, semakin baik layanan *mobile banking* yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula kepuasannya.

Kata Kunci: Layanan *mobile banking*, Kepuasan nasabah.



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nomor : **Nota Dinas** Kepada Yth. D
Lampiran : 1 (satu) eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi ipermakl
Hal : **Usulan Munaqosah** dan Bisnis Islam umkan
A.N. Siti Zubaidah dengan
Nim. **161420063** **UIN SMH BANTEN** hormat
di – bahwa
serang setelah

membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari **Siti Zubaidah, NIM. 161420063** dengan judul skripsi “**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon**” diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqosah 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 segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 15 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom.
NIP. 19731015 2007011027

Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag, M.M.
NIP. 197203171999031001

PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG CILEGON

Oleh:

Siti Zubaidah
NIM: **161420063**

Menyetujui,

Pembimbing I

Aan Ansori, M.Kom.
NIP. 197310152007011027

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**

Pembimbing II

Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag, M.M.
NIP. 197203171999031001

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**

Mengetahui,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si.
NIP. 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Siti Zubaidah NIM: 161420063 yang berjudul: “**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon**” telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Juni 2020. Skripsi ini telah 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, 15 Juni 2020

Sidang Munaqasah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris merangkap anggota

Dr. Efi Syarifudin, M.M.
NIP. 197803142005011005

Anggota-Anggota

Irmatul Hasanah, M.Si.
NIP. 199108302019032021

Penguji I

Penguji II

Dr. Dedi Sunardi, M.H.
NIP. 198009262009011007

Asep Dadan Suganda, M.Sh.
NIP. 198204222017061034

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag, M.M.
NIP. 197203171999031001

PERSEMPAHAN

Alhamdulillah ku curahkan kepada Allah SWT atas segara rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan. Puji syukur ku sampaikan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaat ku merasa sulit, dan terimakasih telah menghadirkan orang tua yang selalu berikanku cinta kasih dan doa dalam setiap urusanku. Hanya kepadaMu tempatku mengadu atas segala keluh kesahku.

Berakhir sudah ku emban amanah ini. Karya sederhana ini tak mampu membalaas segala cinta dan kasih kalian. Kepada ayah dan mamahku tercinta, tugas akhir ini kupersembahkan untuk kalian. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang , usaha, semangat, dan segala pengorbanan yang telah dicurahkan untuk penyelesaian tugas akhir ini. Untuk keluarga ku beserta adik ku terimakasih atas segala support yang diberikan kepadaku, tiada cinta semurni cinta kalian. Lautan kasih yang kalian berikan menghantarkan aku kegerbang kesuksesan. Dalam setiap langkahku ada tetesan keringat kalian. Dalam cinta ada doa tulus yang kalian utarakan.

MOTTO

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تَمُوتَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ كِتَابًا مُّوجَّلًا ۚ وَمَنْ يُرِدْ ثَوَابَ الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا

وَمَنْ يُرِدْ ثَوَابَ الْآخِرَةِ نُؤْتِهِ مِنْهَا ۚ وَسَنَجْزِي الشَّاكِرِينَ

“Sesuatu yang bernyawa tidak akan mati melainkan dengan izin Allah, sebagai ketetapan yang telah ditentukan waktunya. Barang siapa menghendaki pahala dunia, niscaya Kami berikan kepadanya pahala dunia itu, dan barang siapa menghendaki pahala akhirat, Kami berikan (pula) kepadanya pahala akhirat itu. Dan kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang bersyukur”.

(Qs. Al-Imran:145)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Zubaidah, yang dilahirkan di Serang pada tanggal 28 Februari 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Zulkifli dan

Ibu Latifah, bertempat tinggal di Kp. Bukaraya RT/RW 013/004, Desa Margasari, Kec. Puloampel, Kab. Serang, Prov. Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Margasari Lulus pada tahun 2010, MTS Al-Jauharatunnaqiah Buah Gede Kec. Puloampel lulus pada tahun 2013, Pondok Pesantren Modern Assa'adah lulus pada tahun 2016, penulis melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis juga aktif di organisasi internal kampus UIN SMH Banten yaitu UKM UPTQ.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat, shalwat serta salam tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Cilegon**".

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

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulan Hasanuddin Banten

2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh.,M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom, sebagai dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S Ag, M.M, sebaagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/ibu seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat geng buntu ku yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah B, yang saling memberikan doa, motivasi, semangat untuk meraih cita-cita.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritikan dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan penyusunan laporan selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Wasslamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Juni 2020

Siti Zubaidah
NIM. 161420063

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii

SURAT PENGAJUAN	iv
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
H. Kerangka Pemikiran.....	20
I. Sistematika Penulisan	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Layanan.....	25
B. <i>Mobile Banking</i>	30
C. Kepuasan Pelanggan/Nasabah	36
D. Hubungan Antar Variabel	43
E. Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel	49
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54

E. Skala Pengukuran Instrumen	57
F. Variabel Penelitian.....	59
G. Teknik Analisis Data.....	60
H. Operasional Variabel Penelitian	68
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	73
A. Sejarah Singkat BRI Syariah KC Cilegon	73
B. Gambaran Umum Responden.....	78
C. Hasil Analisis Data	87
D. Pembahasan Hasil Penelitian	102
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Populasi.....	50
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Korelasi.....	66
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	69
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel 4.6 Data Hasil Kuesioner.....	83

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	89
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	93
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Sederhana.....	94
Tabel 4.12 Uji Koefisien Korelasi.....	96
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi.....	97
Tabel 4.14 Uji Hipotesis (Uji T).....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia tahun 2018.....	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRIS KC Cilegon	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93
Gambar 4.3 Kurva Uji T.....	100

