

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK
SUMSEL BABEL
(STUDI KASUS EX KANTOR KAS MAKARTI JAYA)**



SKRIPSI

MELNIA HARTATI

NPM. 2018.02036

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Perbankan Syariah

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2022/1443 H**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL (STUDI
KASUS EX KANTOR KAS MAKARTI JAYA)**

**THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF BANK SUMSEL
BABEL**

(CASE STUDY OF EX MAKARTI JAYA CASH OFFICE)

Disusun Oleh :

Nama	: Melnia Hartati
NIM	: 201802036
Pembimbing I	: Havis Aravik, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II	: Choiriyah, S.H.I.,

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)

Nama Mahasiswa : Melnia Hartati

NIM : 201802036

Program Studi : Perbankan Syariah

Palembang, September 2022

Mengetahui

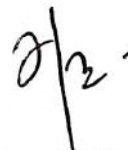
Pembimbing I



Havis Aravik, S.H.I., M.S.I

NIDN 2121068401

Pembimbing II



Choiriyah, S.H.I.,

NIDN. 2123068201

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)


Nama Mahasiswa : Melnia Hartati

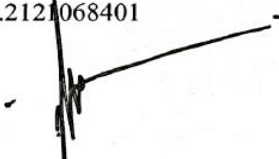
NIM : 201802036


Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif

Ketua Penguji : 
Havis Aravik, S.H.I., M.H.I
NIDN.2121068401

Penguji I : 
Mohammad Faizal, Sos.I., M.H.I
NIDN.2110067920

Penguji II : 
Choirunnisak, S.E.I., ME
NIDN.2109029103

Palembang, September 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh

STEBIS @ Kaprodi Perbankan Syariah


Fadilla S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

Ketua STEBIS IGM


H.Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Habel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)

Nama Mahasiswa : Melnia Hartati

NIM : 201802036

Program Studi : Perbankan Syariah

Palembang, September 2023

Ketua STEDIS IGM

STEDIS a

IGM


H. Chandra Sutria, S.E., M.S.I

NIDN. 026906810.

HALAMAN KRASIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melnia Hartati
Npm : 201802036
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Dabel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, september 2022



METRAL
TEMPEL
001400149700144

Melnia Hartati

NPM.2018.02.036

HALAMAN PERNYATAAN PERSetujuan PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melnia Hartati
Npm : 201802036
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo
Global Mandiri Palembang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, pengetahuan, menyetujui untuk
memberikan kepada STEBIS IGM Hak bebas Royalti (Non-Exklusif Royalti
Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan
Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel
(Studi Kasus EK Kantor Kas Mnkarti Jaya)

Palembang, September 2022


Melnia Hartati

NPM.2018.02.036

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)

Nama Mahasiswa : Melnia Hartati

NIM : 201802036

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji munaqasah

Ketua
Penguji

:

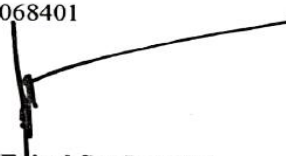


Havis Aravik, S.H.I., M.H.I

NIDN.2121068401

Penguji I

:



Mohammad Faizal, Sos.I., M.H.I

NIDN.2110067920

Penguji II

:



Choirunnisak, S.E.I., ME

NIDN.2109029103

Diuji di Palembang tanggal

:01 agustus 2022

Waktu

:08:00 -09:30

Predikat Kelulusan

:Memuaskan / Sangat Memuaskan/ Cumlaude

Coret yang tidak perlu

LEMBAR REVISI

Nama : Melnia Hartati
Npm : 201802036
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)

Ketua Penguji :



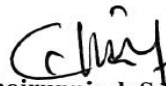
Havis Aravik, S.H.I., M.H.I
NIDN.2121068401

Penguji I :



Mohammad Faizal, Sos.I., M.H.I
NIDN.2110067920

Penguji II :



Choirunnisak, S.E.I., ME
NIDN.2109029103

Palembang, September 2022

Mengetahui,

Kaprodi Perbankan Syariah

STEBIS @
IGM
PERBANKAN SYARIAH

Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”

(Q.S Al-Nahl 90)

PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kupersembahkan pada Allah SWT yang maha agung, atas berkat rahmat dan nikmat nya sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu sebagaimana mestinya.
2. Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua kandung ku, Mak, Bak atas segala dukungan baik teori maupun materi berkat kalian aku bisa berada di titik ini.
3. Terima kasih kedua orang tua angkat ku Ibu Bapak atas nasihat dan dukungannya selama proses penyelesaian skripsi.
4. Terima kasih kepada orang terbaik tersabar tempat berkeluh kesah Muhammad Dwi Assidiqi yg tak kenal kata lelah untuk selalu menyemangati dan mengingatkan sholat di tengah tengah padatnya waktu.
5. Terima kasih kepada ayuk-ayuk ku Frenty, Evita, Ani, Rini, Ulandari atas bimbingan dan motivasi selama ini.
6. Terima kasih kepada kakak-kakak ku Rama harta, Efran firdiansyah, Febriadi atas kontribusi yang kalian berikan selama ini.

7. Terima kasih kepada adik-adik ku Wildan, Kayla, Syena, Isco, Querra, Kimmy, Bizar atas hiburan di sela-sela waktu pengerjaan skripsi.
8. Terima kasih kepada keluarga besar Gallery Wedding Hj Susy ayunda Susy Haryati, ayunda Gusrina Citra utami, Mami Hamsinar MCI, bunda Fitri, kakanda Ibrahim JS, Kakanda Aria, kakanda Aanzar, Kakanda Akok Dierga, Kakanda ipuel, kakanda Abeng Caem selaku Keluarga kedua di dunia kerja.
9. Terima Kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan semoga sukses buat kita semua amin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi

1. H. Chandra Satria, S.E., M.Si, selaku ketua STEBIS IGM Palembang.
2. Fadila, S.E.I., M.Si ketua program studi Perbankan Syariah.
3. Havis Aravik, S.H.I., M.S.I selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi, semangat serta arahan dengan penuh kesabaran.
4. Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi, semangat serta arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
7. Staf dan karyawan STEBIS IGM Palembang yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Teman-teman seperjuangan program studi Perbankan Syariah terkhusus angkatan 2018.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Tentu saja di dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun

Skripsi ini penulis susun sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.

Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel (Studi Kasus EX Kantor Kas Makarti Jaya)”

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan yang dihadapi. Namun penulis banyak mendapat pelajaran dari hal ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu’alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Palembang, September 2022

Melania Hartati
Nim :201802036

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN KEASLIAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	viii
LEMBAR REVISI	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Bank	11
2.2 Pengertian Bank Syariah	12
2.3 Pengertian Mobile Banking.....	13
2.4 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.5 Kepuasan Nasabah	16
2.6 Kualitas Layanan.....	21
2.7 Kajian Pustaka.....	23
2.8 Kerangka Berfikir.....	30
2.9 Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	32
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	33
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Uji Keabsahaan Data.....	37
3.7 Teknik Analisis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	51
4.3 Uji Instrumen dan Kualitas Data.....	56
4.4 Regresi Linear Sederhana	59
4.5 Uji Hipotesis.....	60
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.8	Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.9	Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.12	Uji Heterokedisitas.....	63
Tabel 4.13	Uji Linieritas	63
Tabel 4.14	Uji Regresi Linier Sederhana.....	64
Tabel 4.15	Garis Persamaan Regresi	65
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji F.....	66
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji T.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Bank Sumsel Babel <i>Mobile</i>	6
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.3	Struktur Kepemimpinan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran - Lampiran

Lampiran 1 : Kuisisioner Lampiran 2

: Data Mentah Lampiran 3 : Uji

Validitas Lampiran 4 : Uji

Reabilitas Lampiran 5 : Uji

Normalitas Lampiran 6 : Uji

Multikolinieritas Lampiran 7 : Uji

Heterokedastisitas Lampiran 8 : Uji

Linieritas

Lampiran 9 : Uji Regresi Linier Sederhana

Lampiran 10 : Uji Hipotesis

Lampiran 11 : Hasil Analisis Uji F

Lampiran 12 : Hasil Analisis Uji

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Kantor kas Makarti Jaya terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan model regresi linier sederhana. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 januari 2022 sampai 14 Maret 2021. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.341 dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas instrumen, uji regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang relatif rendah terhadap kepuasan yaitu sebesar 0.416, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0.000, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,4% dan sisanya sebesar 75,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Katakunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Regresi Linear Sederhana

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the quality of mobile banking services at Bank Sumsel Babel Makati Jaya cash office on customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive quantitative approach with a simple linear regression model. This research was conducted on January 17, 2022 to March 14, 2021. The total population in this study was 2,341 and the sample taken was 100 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire or questionnaire. Then the data were analyzed using descriptive analysis, instrument quality test, simple linear regression test, and hypothesis testing. The results of this study are the quality of service has a relatively low influence on satisfaction that is equal to 0.416, there is a significant influence between service quality and customer satisfaction with a significance value of 0.000, and the effect of service quality on customer satisfaction is 24.4% and the rest is 75.6 % influenced by other factors.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Simple Linear Regression*