PENGARUH FITUR *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI

SKRIPSI

OLEH
MAHESWARY SEKAR PRATIWI
NPM. 20.08.0.0360

UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
JULI 2024

PENGARUH FITUR *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Perbankan Syari'ah

Oleh
Maheswary Sekar Pratiwi
NPM.20.08.0.0360

UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
JULI 2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH FITUR *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI

MAHESWARY SEKAR PRATIWI
NPM. 20.08.0.0360

Proposal Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Kediri, 01 Juli 2024
Pembimbing

(Imma Rokhmatul Aysa, M.E)
NIDN. 21.08.09.9202

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH FITUR *MOBILE BANKING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI

MAHESWARY SEKAR PRATIWI
NPM. 20.08.0.0360

Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasah
Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri
Pada Tanggal, 06 Agustus 2024

Ketua	Sekertaris
Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc,M.H.I	**Yunia Dwi Latifah, S.E, M.Pd**
NIDN. 2101067001	NIDN. 2107069501

Tim Penguji,

1. Penguji utama
   Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc,M.H.I (.....)
   NIDN. 2123107701
2. Penguji I
   Imma Rokhmatul Aysa, M.E (.....)
   NIDN. 2108099202
3. Penguji II
   Yunia Dwi Latifah, S.E, M.Pd (.....)
   NIDN. 2107069501

Kediri, 06 Agustus 2024
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi

Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc, M.H.I
NIDN. 2123107701

MOTTO

ماشاء الله كان وما لم يشاء لم يكن

Apapun yang allah kehendaki pasti akan terjadi, dan apapun yang tidak Allah kehendaki tidak akan terjadi.

Syekh Abdullah bin Husein Ba'alawy

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dan segala puji bagi Allah telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa syukur, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menjalani studinya dan menyelsekaikan dengan baik, kepada:

1. Segenap Msyayikh Lirboyo dan Dzuriyyah serta Guru-guru khususnya Murobbi Ruhina Ibu Nyai Hj. Zakiyah Miskiyah Imam Al – Ishaqi dan Ning Hj. Ita Rosyidah Miskiyah S. Psi yang sabar dalam membimbing dan mendidik serta menjadi panutan penulis.
2. Kedua orangtua tercinta Bapak Suryo Ghita Maharsi, Bapak Budi Siswanto dan Ibu Herly Muriyanik terkasih, serta Adik M. Rizki Ilham Prahmantyo yang senantiasa mendoakan dan selalu memberi segala dukungan baik finansial maupun moral, serta menjadi salah satu alasan penulis untuk terus semangat menyelesaikan kuliah dengan baik.
3. Ibu Imma Rokhmatul Aysa, M.E. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Keluarga terkasih khusunya Eyang Aniek Likah dan kakak Mega yang selalu memberi support dan motivasi untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan studi saya.

5. Teman seperjuangan dari MTS sampai saat ini meyelesaikan studi strata 1 bersama-sama di UIT Lirboyo, khususnya kepada Usth Ajeng Agustina, Usth Lailatun Nur Fathonah, Usth Sholihah dan Usth Risabella Fasluki. Terimakasih atas keceriaan dan support kepada penulis selama penempuhan studi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri dan semua pihak yang ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini.
6. Almamater biru tercinta Universitas Islam Tribakti (UIT), yang telah berkenan untuk menjadi objek peneltian ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan dan meridhoi segala urusan saya. Sehingga ilmu yang saya dapatkan melalui perjalanan belajar yang panjang ini dapat memberikan kemanfaataan bagi banyak pihak.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Indonesia Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri adalah sebagai berikut:[1]

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	'	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	’
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	h
س	s	ه	w
ش	sh	ء	‘
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (*madd),* maka caranya dengan menuliskan coretan horizontal (*macron)* di atas huruf, seperti *ā, ī,* dan *ū* (ا, ي, dan و). Bunyi hidup dobel (diphthong) arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf "ay dan aw", seperti *layyinah, lawwāmah.* Kata yang berakhiran *tā' marbūtah* dan berfungsi sebagai *sifah (modifier)* atau *muḍāf ilayh* ditransliterasikan dengan "*ah*", sedangkan yang berfungsi sebagai *muḍāf* ditransliterasikan dengan "*at*".

[1] Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) IAIT Kediri, *Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Makalah, Proposal, dan Skripsi* (Kediri: IAIT Press, 2022), h. 98.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat sehingga skripsi yang berjudul " **Pengaruh Fitur *Mobile Banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri"** ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatlan dukungan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. KH. Abdullah Kafabihi Mahrus selaku ketua senat Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri;
2. KH. Reza Ahmad Zahid, Lc,. M.A, selaku Rektor Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri yang selalu istiqomah dalam menyampaikan ilmu dan memberikan contoh akhlak yang indah kepada seluruh mahasiswa Universitas Islam Tribakti;
3. Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc, M.H.I selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi;
4. Ibu Sutantri, M.E, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi;
5. Ibu Imma Rokhmatul Aysa, M.E, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini;

Kepada semua pihak penulis sampaikan ucapan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.*

Kediri, 05 Juni 2024

Maheswary Sekar Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

HALAMAN MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

HALAMAN TRANSLITERASI vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

ABSTRAK ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Hipotesis Penelitian 8

E. Kegunaan Penelitian 9

F. Definisi Operasional 10

G. Penelitian Terdahulu 12

H. Sistematika Penulisan 15

BAB II KAJIAN TEORI 17

A. *Mobile Banking* 17

B. Kualitas Pelayanan 22

C. Kepuasan Nasabah 27

BAB III METODE PENELITIAN 32

A. Rancangan Penelitian 32

B. Populasi dan Sampel 32

C. Instrument Penelitian 34

D. Teknik Analisis Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

A. Gambaran Umum Penelitian 59

B. Hasil Pengujian dan Analisis Data 62

1. Uji Instrumental 62

2. Uji Asumsi Klasik 44

3. Uji Hipotesis 56

BAB V PENUTUP 61

A. Kesimpulan 61

B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN 68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Tabel 11

Tabel 2.1 Skala Likert 35

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas 62

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas 64

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas (Uji-KS) 65

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas 66

Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas 67

Tabel 4.6 Hasil Uji Simultan (Uji-F) 68

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) 69

Tabel 4.8 Hasil Uji T 70

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Output SPSS

Lampiran 4. Hail Uji Reliabilitas Output SPSS

Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Hasil Uji Regresi

Lampiran 7. Surat Permohonan Bimbingan

Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 10. Riwayat Hidup

Lampiran 11. Pernyataan Keaslian Tulisan

ABSTRAK

PRATIWI, MAHESWARY SEKAR. 2024: *Pengaruh Fitur Mobile Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.* Perbankan Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi, Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri, Dosen Pembimbing Imma Rokhmatul Aysa, M.E.

Kata Kunci : *Mobile banking*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

Dalam perkembangan teknologi di era digitalisasi, untuk mengatasi persaingan bisnis yang ketat dalam dunia perbankan. Bank berinisiatif mengeluarkan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah kapan pun dan dimana pun dengan menggunakan media elektronik atau dikenal masyarakat dengan sebutan *m-banking*. Melalui *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi 24 jam tanpa nasabah perlu datang ke kantor atau mesin ATM, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *handphone*. Dengan *mobile banking* merupakan kualitas pelayanan yang memudahkan nasabah karena kualitas pelayanan nasabah nomor 1 bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik.

Dari pernyataan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa UIT Lirboyo Kediri, 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa UIT Lirboyo Kediri, 3) Apakah pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa UIT Lirboyo Kediri.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan desain penelitian *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan mengikuti teori Arikunto jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, didapatkan sampel sebanyak 42 responden. Data yang didapat dengan melakukan penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 23.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh fitur *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan melihat t hitung 2,942 > dari t tabel 2,002 dan nilai signifikasi 0,005. 2) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan melihat t hitung 3,014 > dari t tabel 2,002 dan nilai signifikasi 0,05. 3) Pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan melihat f hitung 34,391 > 3,23 dengan nilai signifikansi 0,00 atau 0,05 dan dengan nilai determinasi sebesar 63.8%.