

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin pesat dan penggunaan Internet juga meningkat pesat di Indonesia. Survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa pengguna internet meningkat di tahun 2022 berjumlah 73,02% dan pada tahun 2023 berjumlah 78,19%,<sup>2</sup> Pertumbuhan yang kuat dalam jumlah pengguna Internet merupakan faktor keberhasilan organisasi dalam persaingan komersial untuk mendapatkan informasi. Suatu organisasi yang memanfaatkan teknologi akan memperoleh informasi dengan mudah dan cepat, sehingga berdampak pada peningkatan interaksi antar individu. Globalisasi juga sampai pada perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang sangat pesat dinamis dan modern, baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Perbankan mendominasi dalam perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, tidak hanya di negara maju tetapi juga yang berada di negara berkembang.<sup>3</sup>

Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang pesat dalam ekonomi modern, terutama di Indonesia. Negara Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Hal tersebut dapat menjadikan minat masyarakat dalam aktivitas perbankan syariah tinggi,

---

<sup>2</sup> <https://aptika.kominfo.go.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2023

<sup>3</sup> Minibas-Poussard, J., Le Roy, J., & Erkmen, T. (2017). The moderating role of individual variables in the relationship between organizational justice and organizational commitment. *Personnel Review*, 46(8), 1635–1650.

oleh karena itu, perbankan syari'ah di Indonesia merupakan solusi terbaik bagi masyarakat. Salah satu bank syariah yang populer di Indonesia saat ini adalah Bank Syari'ah Indonesia (BSI).<sup>4</sup>

Bank Syari'ah Indonesia (BSI) adalah Bank Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syari'ah. Bank ini didirikan melalui proses penggabungan Bank Syari'ah Mandiri dan BNI Syari'ah menjadi Bank Syari'ah Indonesia. Bank Syari'ah Indonesia meraih peringkat ke-7 bank nasional berdasarkan asset. BSI memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan perekonomian Indonesia terutama di bidang perbankan syari'ah salah satunya yaitu Bank Syari'ah Indonesia bekerjasama dengan Universitas Islam Tribakti maka dari itu, salah satu alasan mengapa penelitian ini memilih Bank Syari'ah Indonesia.

Berkembangnya era digitalisasi membuat banyak sekali perubahan, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking. Produk mobile banking merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan mobile banking bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Layanan mobile banking digunakan dengan perangkat smartphone

---

<sup>4</sup> Rifka Mudrikul Muna, et al, "Bank Syari'ah Indonesia (BSI): Studi Pustaka (*Library Research*) dan Bibliometrik *Vosviewer*, (2023) h 1.

seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows.<sup>5</sup>

Pengguna *mobile banking* oleh nasabah bank telah meningkat secara signifikan selama 5 tahun terakhir dengan tingkat pertumbuhan rata-rata 135,3% per tahun.<sup>6</sup> Transaksi uang elektronik april 2020 yang mencapai 64,48% dan volume transaksi digital banking tumbuh sebesar 37,35% hal ini, mengindikasikan adanya penguatan kebutuhan transaksi ekonomi dan keuangan digital terutama mobile banking. BSI mencatat transaksi mobile banking mengalami pertumbuhan sebesar 97,4% secara tahunan pada periode juli, tahun 2021 mencapai sebanyak 46,4 juta transaksi pada tanggal 17 agustus 2021. Jumlah pengguna meningkat 79,4% sejak awal tahun 2021.<sup>7</sup>

Pada tahun berikutnya, sepanjang tahun 2022 pengguna BSI mobile mengalami peningkatan sekitar 39% menjadi sebanyak 4,81 juta pengguna BSI mobile. Masuk ke tahun 2023 pengguna BSI semakin meningkat dikarenakan berkembangnya digitalisasi di era 5.0 yang mana hal itu sangat berpengaruh kepada nasabah, hingga kuartal III 2023 jumlah pengguna BSI mobile mencapai 5,9 juta dengan pertumbuhan sebesar 32,8%. Kualitas layanan yang memudahkan nasabah membuat jumlah pengguna BSI mobile meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun.

---

<sup>5</sup> Muammar Arafat Yusmad, Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79.

<sup>6</sup> Kamalina Mihrun, 2018. "Perkembangan Internet Banking Di Indonesia". *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*. 8.1

<sup>7</sup> Sulistyaningsih, et al, 2021. (Potensi Bank Syari'ah Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional). *Jurnal Al- Qanun* 4 no. 1.

Konsep kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>8</sup> Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, penyedia jasa atau bank juga harus mengandalkan sarana dan prasarana yang memadai, tujuannya adalah untuk menciptakan minat masyarakat agar mau menjadi nasabah baru dan tidak dialihkan ke pesaing lain. Bank meluncurkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Inovasi baru produk dan layanan perbankan dengan teknologi canggih akan membantu nasabah melakukan banyak transaksi keuangan dengan lebih mudah, terutama melalui sarana elektronik yang disebut dengan *Mobile banking*.

Industri perbankan menyediakan fasilitas *mobile banking* guna mencapai kepuasan nasabah. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.<sup>9</sup> Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>10</sup> *Mobile banking* adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan untuk menarik

---

<sup>8</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40. Tjiptono, F. (2005). Strategi Pemasaran. Andi Offset

<sup>9</sup> Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2009), 144.

nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah di bidang pelayanan jasa keuangan.<sup>11</sup>

*Mobile banking* mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. *Mobile banking* diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. Ada beberapa bank syari'ah yang telah menerapkan sistem mobile banking, yakni Bank Jatim Syari'ah, BRI syari'ah dan Bank Syari'ah Indonesia (BSI). Manfaat dari kepuasan nasabah tidak sekedar jangka pendek, namun juga dapat mendatangkan manfaat jangka panjang serta memberikan keunggulan kompetitif untuk penyedia jasa. Jika nasabah masih merasa layanan perbankan yang telah diberikan melebihi ekspektasinya, berarti kecil kemungkinannya mereka akan berpindah ke bank lain. Nasabah dalam memilih bank cenderung menggunakan kembali bank yang dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan serta umumnya akan merekomendasikan layanan yang diterimanya kepada orang lain.<sup>12</sup>

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang baik dan memadai. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa

---

<sup>11</sup> Himani sharma (2011) "Bankers perspectives on E-banking and its challenge : evidence from north india, the IUP journal of Bank Management, Vol X No 4 2011

<sup>12</sup> Diva, I., F. F. Ashal, dan I.R.R. Tarigan. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics* 3(2): 199-214.

juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.<sup>13</sup> Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.<sup>14</sup> Adanya kualitas layanan digital yang berupa mobile banking sangat membantu mahasiswa Universitas Islam Tribakti dalam bertransaksi di *marketplace* seperti shopee, lazada dan lain-lain karena kemudahan fitur mobile banking BSI dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.<sup>15</sup>

Industri perbankan harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan produk mobile banking, karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Mayasari Rinaldi, Permana Honeyta Lubis, Sorayanti Utami, yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah mobile banking BNI di banda aceh dengan kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, komitmen nasabah, dan nilai nasabah sebagai variabel mediasi dari penelitian yang telah dilakukan terlihat bahwa, setiap variabel memiliki pengaruh signifikan dan positif baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>16</sup>

Kemudian hasil penelitian oleh Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina dan Isma Diayanti, yaitu pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia menemukan bahwa,

---

<sup>13</sup> Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001, 8.

<sup>14</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, 144.

<sup>15</sup> Survey pada mahasiswa universitas islam tribakti 17-18 November 2023.

<sup>16</sup> Indah Mayasari Rinaldi, dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh,” Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan, Vol. 8, No 3 (2017) 19-48

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>17</sup> Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Mobile banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.”

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri?
3. Apakah pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk:

1. Untuk mengetahui apakah fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

---

<sup>17</sup> Bella Puspita Rininda, Dkk “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.

3. Untuk mengetahui apakah pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang ditulis dalam bentuk kalimat pertanyaan dari rumusan masalah dalam sebuah penelitian yang akan diuji kevalidannya.<sup>18</sup> Hipotesis penelitian akan dianalisis dan dituliskan sebagai hipotesis setelah dilakukannya sebuah analisis data berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Yang mendasari hipotesis penelitian adalah rumusan masalah tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka proses berpikir, serta kerangka konseptual yang sudah ditetapkan.

Untuk mempermudah penulis dalam penelitiannya terhadap masalah yang dibahas, peneliti mengajukan hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

1.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
2.  $H_1$ : Ada pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
3.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
4.  $H_2$ : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 63.

5. H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
6. H<sub>3</sub>: Ada pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

## E. Kegunaan Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmiah mengenai pengaruh *mobile banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga sebagai referensi tambahan dan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat kepada orang lain untuk lebih update dengan digital, pada nyatanya transaksi bisa dilakukan tanpa harus keluar dari rumah.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan tempuhan terakhir dari peneliti untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 yang sangat berkesan. Peneliti juga berharap bisa mendapatkan tambahan wawasan serta pengalaman tersendiri mengenai pengaruh *mobile banking* dan kualitas pelayanan yang berkembang di era digitalisasi saat ini.

b. Bagi mahasiswa

Manfaat yang didapat oleh mahasiswa adalah penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan hal-hal yang mendukung ke arah kemajuan.

c. Bagi orang lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya. Sebagai pandangan untuk pembaca lain mengenai betapa penting dan berpengaruhnya kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

#### **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi yang disusun berdasarkan pengamatan dan pengukuran tentang variable yang akan diteliti. Definisi tersebut juga memberikan pengertian yang sesungguhnya untuk menghindari pemahaman yang menyimpang. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah *mobile banking*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel *independen* dan satu variabel *dependen*. Definisi operasional tiap-tiap variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang dependen, variabel yang mempengaruhi.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas (X) yaitu *mobile banking* (X1) dan kualitas layanan (X2).

b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel *dependen* atau terikat yaitu variabel yang dipengaruhi, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependen* (Y) adalah kepuasan nasabah.

**Tabel 1.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel	Pengertian	Indikator
<i>Mobile Banking</i>	<i>Mobile banking</i> merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui jaringan selular terutama telepon seluler (handphone). <sup>20</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebuah program atau aplikasi yang mudah digunakan.</li> <li>2. Layanan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja (fleksibel)</li> <li>3. Aman, terpercaya dan dapat diandalkan.</li> <li>4. Jelas.</li> <li>5. Mudah dimengerti.</li> <li>6. Mudah dikuasai.</li> </ol>
Kualitas Layanan	Kualitas layanan adalah serangkaian karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara tersirat maupun secara tersurat. <sup>21</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiediaan sistem beroperasi (<i>system availability</i>).</li> <li>2. Jaminan/kepercayaan (<i>assurance/trust</i>).</li> <li>3. Tampilan situs (<i>site aesthetic</i>).</li> <li>4. Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> <li>5. Privasi (<i>privacy</i>).</li> </ol>

<sup>19</sup> Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, hal. 6.

<sup>20</sup> Fadlan, Abi. 2018. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)." *Photosynthetica* 2 (1): 1–13.

<sup>21</sup> Kotler, Philip (2000) *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : prenhallindo.

Kepuasan Nasabah	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil akan suatu barang dan harapan - harapannya. <sup>22</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>).</li> <li>2. Kesiediaan merekomendasikan (<i>willingness to recommend</i>).</li> <li>3. Minat pembelian ulang (<i>repurchase intent</i>).</li> <li>4. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectation</i>).</li> <li>5. Ketidakpuasan nasabah (<i>customer dissatisfaction</i>).<sup>23</sup></li> </ol>
------------------	---	---

### G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, sehingga peneliti dapat membandingkan hasil dari penelitian terdahulu yang didapatkan. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang digunakan peneliti untuk meneliti mengenai pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

1. Penelitian yang dilakukan oleh John Fernos dan Gwen Gietricen dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile banking* Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2019 yang dipublikasi pada Jurnal Pundi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dari penelitian ini dikatakan bahwa hanya pengaruh assurance dan empathy saja yang berpengaruh signifikan

<sup>22</sup> Philip Kotler dan Keller, Kevin Lane, Manajemen Pemasaran. (Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: 2009), h. 45.

<sup>23</sup> Yeni Anda Dwi Nurput Pitasari, 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo". IAIN Ponorogo.

terhadap kepuasan nasabah Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat.<sup>24</sup>

Perbedaan dengan penelitian ini, terletak pada regresi penelitian, penelitian terdahulu menggunakan regresi tunggal, sedangkan penelitian penulis menggunakan regresi berdanda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina Danisma Diayanti dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2023 yang dipublikasi pada Journal Of Applied Managerial Accounting. Menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, peningkatan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah begitu juga sebaliknya.<sup>25</sup>

Perbedaan pada penelitian ini, penelitian terdahulu hanya menggunakan 1 variabel (X1) yaitu kualitas layanan, sedangkan penelitian penulis menggunakan 2 variabel (X1) fitur *mobile banking* dan (X2) kualitas pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rezky Arianti Akob dan Zulfikri Sukarno dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile*

---

<sup>24</sup> John Fernos dan Gwen Gietricen, 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile banking* Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat". Jurnal Pundi, Vol.03, No 02, Juli 2019.

<sup>25</sup> Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina Danisma Diayanti, 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia". Journal Of Applied Managerial Accounting, Vol. 7 No. 2.

*banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar pada tahun 2022 yang di publikasi pada Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi dan Entrepreneurship. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif untuk mendeskripsikan data yang telah terkumpul dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sebagai variabel independen dengan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen dan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.<sup>26</sup>

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel Y. penelitian ini variabel Y kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan penulis variabel Y hanya kepuasan nasabah saja.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Deby Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal yang berjudul Peran Layanan *Mobile banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah pada tahun 2020 yang di publikasi pada Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis. Menemukan bahwa dari hasil analisa pembahasan dan interpretasi yang telah disampaikan peneliti menyimpulkan baik atau buruknya kualitas layanan bank syariah akan berdampak pada kepuasan nasabah.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Rezky Arianti Akob dan Zulfikri Sukarno, 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar". Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi dan Entrepreneurship, Vol 11 No.2, Juli 2022.

<sup>27</sup> Deby Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, 2020. "Peran Layanan *Mobile banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah". Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis, Vol, 02 No. 1 Februari 2020.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan, penelitian penulis menggunakan metode kuantitatif.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Anda Dwi Nurput Pitasari yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo pada tahun 2019 yang di publikasi pada kampus IAIN ponorogo, berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model regresi linier berganda maka ditarik kesimpulan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo.<sup>28</sup>

Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada tempat penelitian, dimana penelitian ini bertempat di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo sedangkan penulis bertempat di Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah menelaah penelitian. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I: Pendahuluan, yang menjelaskan tentang: a) Latar Belakang, b) Rumusan Masalah, c) Tujuan Penelitian, d) Hipotesis Penelitian, e) Kegunaan Penelitian, f) Definisi Operasional, g) Penelitian Terdahulu, h) Sistematika Penulisan.

---

<sup>28</sup> Yeni Anda Dwi Nurput Pitasari, 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo". IAIN ponorogo.

2. Bab II: Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan tentang kajian teori yang berkaitan dengan topik pembahasan: Pengaruh Fitur Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Islam Tribakti.
3. Bab III: Metode penelitian, yang membahas tentang: a) rancangan penelitian, b) populasi dan sampel, c) instrument penelitian, d) teknik pengumpulan data, e) teknik analisis data.
4. Bab IV : Paparan hasil penelitian dan Pembahasan, akan membahas tentang: a) Setting Penelitian, yang memaparkan tentang kondisi secara umum pada fokus penelitian yang dikaji oleh peneliti; b) Temuan Penelitian, yang menguraikan tentang data dari berbagai sumber yang diperoleh peneliti dengan konsekuen terhadap prosedur yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya; c) Pembahasan, yang akan membahas tentang penafsiran dan penjelasan oleh Peneliti dengan mengkolerasikan antara fakta yang terjadi di lapangan penelitian dengan beberapa teori atau konsep yang ada.
5. Bab V: Penutup, yang membahas tentang: a) kesimpulan, dan b) saran-saran.