



**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PEKALONGAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi Tugas Akhir dan melengkapi syarat  
Guna memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

**LINDA BUDIARTI**  
**NIM.2012114030**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2018**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Budiarti

NIM : 2012114030

Judul Tugas Akhir : Pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.

*Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.*

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 02 Januari 2018

Yang Menyatakan



Linda Budiarti  
NIM. 2012114030

## NOTA PEMBIMBING

Nalim M.Si

Perum Griya Sejahtera C No 8 Tirta

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Linda Budiarti

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Syariah DIII Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Sdri :

: Linda Budiarti

: 2012114030

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.

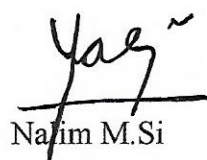
dengan ini mohon agar Tugas Akhir Sdri tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 03 Januari 2018

Pembimbing,



Nalim M.Si

NIP. 19780105 200801 1 019



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan tugas akhir Saudari:

Nama : LINDA BUDIARTI  
NIM : 2012114030  
Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Rabu, 17 Januari 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

Dewan Penguji

Penguji I

**H. Gunawan Aji, M.Si**  
NIP. 19690227 200712 1 001

Penguji II

**Kuat Ismanto, M.Ag**  
NIP. 197912052009121001

Pekalongan, 27 Agustus 2018  
Disahkan oleh Dekan



**Dr. Shinta Dewi Rismawanti, S.H., M. H.**  
NIP. 197502201999032001

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di atas)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di atas)



ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	´	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة    ditulis    *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة    ditulis    *fātimah*

## 4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا    ditulis    *rabbānā*

البر                      ditulis                      *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس                      ditulis                      *asy-syamsu*

الرجل                      ditulis                      *ar-rojulu*

السيدة                      ditulis                      *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر                      ditulis                      *al-qamar*

البيع                      ditulis                      *al-badi'*

الجلال                      ditulis                      *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت                      ditulis                      *umirtu*

شيء                      ditulis                      *syai'un*



## PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah . . .

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk:

- ♦ Orang tuaku tercinta dan keluarga
- ♦ Sahabat-sahabat dan teman-temanku
- ♦ Semua pihak yang selalu mendukung dan mendoakanku







## MOTTO

*God won't let you want something without the ability to achieve it (Mario Teguh)*

*A second chance is rare. If you get one, make the most of it.*

*Stop looking for reasons to be unhappy. Focus on the things you do have, and the reasons you should be happy.*

*We cannot do everything at once, but we can do something at once.*

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyiroh : 6-8)

## ABSTRAK

Linda Budiarti. 2018: *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan*

Kepuasan nasabah ditentukan oleh adanya standar layanan, nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Dan dengan adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi menjadi lebih cepat tidak perlu antri di bank, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone* mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya sangat mudah, kecuali pengambilan uang *cash*.

Rumusan masalah penelitian ini: apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian menggunakan penelitian survey. Metode pengumpulan data adalah metode kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan dengan pengambilan sampel sebanyak 40 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian Berdasarkan hasil analisis uji determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,650, ini berarti bahwa 65% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *assurance* dan sisanya 35% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan uji regresi linier berganda memperoleh hasil persamaan  $Y = 1,230 + 0,507X_1 + 0,104X_2 + 0,502X_3 + 0,147X_4 + 0,70X_5 + e$ . Hasil penelitian dengan uji t memperoleh variabel *fulfillment* (X2), *privacy* (X4), dan *assurance* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *efficiency* (X1) dan *reliability* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Standar Layanan, *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang selalu melimpahkan Rahmat, Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'atnya.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, diantaranya seperti :

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan,
2. Ibu Dr.Shinta Dewi Rismawati M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Tammaudin, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Pekalongan.

Bapak Ahmad Syukron, M.Ei selaku wali dosen dari semester satu sampai semester akhir yang telah banyak memberi masukan positif.

5. Bapak Nalim M.Si, selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dengan ikhlas kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen khususnya dosen program studi D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan ilmu kepada saya.
7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah memberikan informasi kepada saya.
8. Bapak Risno dan Ibu Taryati, selaku orang tua yang sangat penulis cintai dan penulis sayangi beserta seluruh keluarga tercinta.

9. Untuk semua sahabat-sahabatku yang ada di dalam kampus maupun diluar kampus yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat, serta teman-teman mahasiswa D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan angkatan 2014.

Dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran sebagai masukan positif, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Pekalongan, 03 Januari 2018

Penulis



LINDA BUDIARTI

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Mobile Banking.....	9
1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Mobile anking</i> .....	13
1.2 Fasilitas <i>Mobile Banking</i> di BSM Cabang Pekalongan.	15
2. Kepuasan Nasabah.....	15
2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	16
2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	16
2.3 Konsep Pelayanan di Bank Syariah .....	19
B. Tinjauan Pustaka.....	24
C. Kerangka Berfikir .....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Setting Penelitian.....	33
C. Definisi operasional.....	33
1. Variabel bebas.....	33
2. Variabel terikat.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36



2. Sampel.....	36
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Instrumen Penelitian.....	37
2. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Sumber Data.....	39
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	40
1. Teknik Pengolahan Data.....	40
2. Metode Analisis Data.....	40
a. Uji Instrumen.....	41
b. Uji Asumsi Klasik.....	41
c. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
<b>BABIVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.....	45
B. Deskripsi Data.....	49
C. Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas Instrumen.....	53
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
D. Pembahasan.....	65
<b>BABVIPENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	35
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	52
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi $X$ .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas $Y$ .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Instrumen $X$ .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Instrumen $Y$ .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikuuloneritas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Durbin Watson.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji $t$ ).....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi.....	64





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	58
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatter Plot</i> .....	60







## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 ; Hasil Uji SPSS 23

Lampiran 4 : Surat Pengantar dan Ijzin Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lamiran 6 : Daftar Riwayat Hidup



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era informasi saat ini berdampak sangat besar pada perilaku konsumen, dan juga dapat meningkatkan persaingan, terutama pada perusahaan jasa. Agar tetap mampu bertahan dengan persaingan maka dibutuhkan suatu inovasi baru dalam memfasilitasi pelanggannya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang membuat konsumen nyaman. Sehingga sebuah lembaga keuangan perbankan memerlukan sistem informasi yang handal dan dapat diakses dengan mudah oleh nasabah yang pada akhirnya akan tergantung dengan teknologi.

Keberhasilan pelaksanaan persaingan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh pihak lain yang sering memiliki keterkaitan satu sama lain. Salah satu pemicu tingkat efisiensi dan efektivitas tersebut adalah penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengimbangi kebutuhan manusia yang semakin lama semakin meningkat dan beraneka ragam. Seiring dengan tuntutan tersebut masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam layanan perbankan.<sup>1</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hani'ah dan Ika Khoiriyatul (2012), membuktikan bahwa kematangan teknologi informasi mempunyai

---

<sup>1</sup> Budi Agus Riswadi. *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2005), hlm 24

hubungan, dimana kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas *mobile banking* semakin ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan semakin banyak atau besar.<sup>2</sup> Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana (2015), menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan mobile banking (*m-banking*) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>3</sup> Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bagus Kusuma Ardi dan Subchan (2015), menyatakan bahwa perkembangan aplikasi *smartphone* berpengaruh terhadap pelayanan perbankan di Indonesia dimana fasilitas yang diberikan dari lembaga keuangan mempermudah nasabah dalam bertransaksi.<sup>4</sup>

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*). *Mobile banking* tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi *mobile banking* juga memiliki kelebihan lain, yaitu konektivitas yang cepat, Fitur yang sederhana, biaya yang murah, dan mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan sms ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

---

<sup>2</sup> Hani'ah, Ika Khoiriyatul, *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang*, (Journal Perbankan, 2012 )

<sup>3</sup> Aditya Warhana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Inoonesia*, (Journal Perbankan, 2015)

<sup>4</sup> Bagus Kusuma Adi, Subhcan, *Peranan Perkembangan Aplikasi Smartphone terhadap Pelayanan Perbankan di Indonesi*, (Journal Perbankan, 2015)

Meskipun demikian *mobile banking* juga memiliki kelemahan yaitu pada fitur keamanan dimana masih terjadi kejahatan *smishing*, yaitu kejahatan yang dilakukan *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan, dan komparabilitas, yaitu dimana aplikasi *mobile banking* hanya tersedia pada *smartphone*. Manfaat dari penggunaan *mobile banking* Secara khusus (*mikro*) penggunaan *mobile banking* dapat memberikan dampak *positif* bagi bank sendiri, juga nasabah dan operator seluler. Dampaknya yaitu memberikan keuntungan, dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah, selain itu mendapat kepercayaan dari para nasabah. Untuk nasabah sendiri, nasabah mendapat pelayanan lebih dari bank, karena dengan adanya *mobile banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi.

Mengingat persaingan yang semakin ketat Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan juga melakukan upaya yang sama dengan bank-bank lainnya yaitu dengan memberikan kemudahan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan salah satunya dengan menyediakan aplikasi layanan *mobile banking* yang dilengkapi dengan sembilan fitur menu pilihan yaitu, informasi rekening, pembelian, pembayaran, transfer, lokasi kantor cabang dan ATM, BSM call 14040, produk dan promo, jadwal shalat, dan hikmah. Diharapkan dengan adanya menu pilihan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Diketahui dari empat bulan terakhir yaitu dari Januari sampai April 2017 telah terdaftar 150 nasabah

yang memiliki aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan maka pelanggan akan sangat puas<sup>5</sup>. Berdasarkan teori yang di sebutkan oleh Hotler dan Keller yang menyatakan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan ini maka penulis memilih judul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan”** sebagai judul karya ilmiah berupa Tugas Akhir. Untuk lebih lanjutnya penulis ingin meneliti apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan?

---

<sup>5</sup> Philip Kotler Philip dan Kevin Lanc Keller. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan (Jakarta : Erlangga) hlm 177

### C. Batasan Masalah

Untuk mencegah pembahasan yang menyimpang dari topik masalah maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah membahas tentang faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan. Faktor yang dimaksud hanya mencakup *efficiency*, *reliability*, *privacy*, *fulfillment* dan kemudahan. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah yang memiliki aplikasi *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dari 1 Mei - 18 Mei dari jumlah total nasabah periode 1 Januari 2017 – 30 April 2017.

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah layanan *mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.

## E. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis
  1. Untuk memperkaya *khazanah* ilmu pengetahuan bagi pembaca, baik mahasiswa maupun masyarakat secara umum tentang Pengaruh *mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.
  2. Dapat digunakan sebagai pengetahuan dalam penelitian berikutnya bagi mahasiswa dan masyarakat yang akan meneliti mengenai Pengaruh *mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekalongan.
- b. Secara praktis
  1. Untuk menambah informasi terkait Pengaruh *mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.
  2. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi terkait dengan Kepuasan Nasabah.

## F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, peneliti membaginya menjadi lima pokok bahasan, yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir, dan Hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Pendekatan Penelitian, Setting Penelitian, Variabel Penelitian, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data Penelitian, Sumber Data dan Teknik Analisis Data.

### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data meliputi: karakteristik responden, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linear berganda, uji determinasi dan uji t.

### BAB V : PENUTUP





Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah penulis lakukan yang berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan” maka secara garis besar penulis dapat mengambil kesimpulan:

1. Berdasarkan uji signifikansi tidak ada masalah multikolinearitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.
2. Berdasarkan hasil analisis uji determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,650, ini berarti bahwa 65% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *assurance* dan sisanya 35% dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Berdasarkan Uji parsial (Uji t) diperoleh
  - a. Variabel *efficiency* memiliki t hitung sebesar 3,017. Karena t hitung lebih besar dari tabel yaitu  $3,017 > 2,030$ , maka dengan demikian variabel *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Variabel *fulfillment* memiliki t hitung sebesar 0,770. Karena t hitung lebih kecil dari tabel yaitu  $0,770 < 2,030$ , maka dengan demikian variabel *fulfillment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

- c. Variabel *reliability* memiliki t hitung sebesar 2,575. Karena t hitung lebih besar dari tabel yaitu  $2,575 > 2,030$ , maka dengan demikian variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- d. Variabel *privacy* memiliki t hitung sebesar 0,961. Karena t hitung lebih kecil dari tabel yaitu  $0,961 > 2,030$ , maka dengan demikian variabel *privacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- e. Variabel *assurance* memiliki t hitung sebesar 0,744. Karena t hitung lebih kecil dari tabel yaitu  $0,744 > 2,030$ , maka dengan demikian variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### A. Saran-Saran

Setelah melakukan penelitian tentang “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan”, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank di harapkan lebih sering mengupgrade aplikasi *mobile banking* sesuai perkembangan zaman agar nasabah menjadi loyal pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Pekalongan.



2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain karena memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelayanan.
3. Perlu adanya evaluasi terhadap layanan *mobile banking* sehingga dapat diketahui baik atau tidaknya layanan tersebut di gunakan oleh nasabah dalam bertransaksi.



## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adya Brata, Atep, 2008, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Al-Arif, M. Nur Rianto, 2010, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktis, edisi revisi 2010*, Jakarta: Rineka cipta.
- Azwar, Saifudin, 1999, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka
- Belajar.Hadi, Syamsul, 2006, *Metodologi Penelitian kuantitatif*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Ika Khoiriyatul, Hani'ah, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang*, Journal Perbankan .
- Indrianto, Nur dan Supomo, Bambang, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen, Cet. Ke- 6*, Yogyakarta: BPFE.
- Nalim, Yusuf Salafudin, 2012, *Statistika Deskriptif*, Pekalongan : STAIN Press.
- Kotler, Philip, dan Lanc, Keller Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Lanc, Kevin Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*, Jakarta: Indeks Nazir, Mohammad, 1998, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Riswadi, Budi Agus, 2005 *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady, 2003, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .

Subhcan, Adi, Bagus Kusuma, 2015, *Peranan Perkembangan Aplikasi Smartphone terhadap Pelayanan Perbankan di Indonesia*, Journal Perbankan.

Sujarwani, V. Wiratma, 2014, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustakabarupress

Warhana, Aditya, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Inoonesia*, Journal Perbankan.

Wijaya, Tony, 2013, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yamin, Sofyan, 2011, *Regresi Dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*, Jakarta: Salemba Empat.

Internet:

<http://www.Layananmobilebanking.com/> di unduh pada 12 desember

2016. Brosur :

Brosur Bank Syariah Mandiri.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Linda Budiarti  
NIM : 2012114030  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 2 Oktober 1996  
Alamat : Ds. Tambakroto Rt. 08 Rw. 02  
Kec. Kajen Kab. Pekalongan  
Nama Orang Tua : a. Ayah : Risno  
b. Ibu : Taryati

### Riwayat Pendidikan :

1. TK Aisyiyah tahun 2001-2002
2. SD N 01 Tambakroto tahun 2002-2008
3. SMP N 01 Kajen tahun 2008-2011
4. SMA N 01 Bojong tahun 2011-2014
5. IAIN Pekalongan angkatan 2014

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418  
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Linda Budiarti**

Nim : **2012114030**

Jurusan/Prodi : **Perbankan Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

**“PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini  
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,  
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan  
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk  
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama  
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan  
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta  
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, September 2018



**LINDA BUDIARTI**  
**NIM.2012114030**

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

