


**PENGARUH *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK
SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH
DAN EKONOMI ISLAM IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN
SIDDIK BANGKA BELITUNG)**

Alu Purni I
21/11 2023




Xcc Purni II
27/11
2023


SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SISKA VIOLITA

1931114

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-100/IFS/BB/PP.00.9/12/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Siska Violita
NIM : 1931114
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.



Bangka, 13 Desember 2023
Dekan,

[Signature]
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Violita

NIM : 1931114

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)" ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 18 Oktober 2023



nyatakan

Siska Violita

1931114



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Siska Violita

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

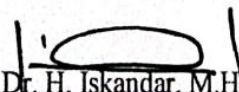
Nama : Siska Violita
NIM : 1931114
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat di munaqasyahkan.


Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

Bangka, Oktober 2023
Pembimbing II


Ratna Kusumadewi, MA.
NIP. 199405242020122029



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Siska Violita

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati, hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Siska Violita
NIM : 1931114
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung)

Telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penguji I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, 30 November 2023
Penguji II

Muhamad Nurdin, M.S.I
NIP. 198812232020121011



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendu Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 185 In.40/B11/FS/PP.00.9/12/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siska Violita
N I M : 1931114
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II,
Muhamad Nurdin, M.S.I
NIP.198812232020121011



{ [Signature] }

{ [Signature] }

{ [Signature] }

{ [Signature] }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Senin, 30 Oktober 2023, dengan nilai B (80,40) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"

(QS Ar- Rad ayat 37)

"Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu"

(Kim Tachyang)

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa"

(Kishwan Kurni)

"Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri"

(Hindia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan sujud syukur pada Allah SWT yang maha kuasa serta sholawat dan salam selalu terhamparkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW.

Sebagai rasa hormat serta terima kasih ku persembahkan karya kecil ini kepada Ayahanda (Muhairi) dan Ibunda (Nursiah) tercinta, apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata kalian. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moral, dan juga atas limpahan do'a yang tak berkesudahan. Berkat motivasi, nasihat dan semangat kalian saya bisa melewati rintangan dan membuat saya selalu kuat. Demi hidupku kalian diklas mengorbankan semuanya sehingga saya dapat menggapai cita-cita, dan semoga saya dapat membahagiakan kalian.

Kepada adik-adikku tersayang (Reza Aditya dan Dewa Kusuma) terima kasih kalian adalah motivasiku untuk senantiasa berusaha menjadi contoh terbaik untuk kalian, semoga kalian menjadi anak yang shalih. Aamin.

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan kalian impian di diriku, meski belum semua itu ku raih, insya allah atas dukungan do'a dan restu semua mimpi itu akan terjawab di masa depan penuh kebahagiaan nanti.

Terima kasih atas do'a, dukungan dan motivasi dari semuanya *jazaakumullahu khair*. Semoga menjadi langkah awal yang baik untuk kedepannya.

"Aamin Ya Rabbul 'Alamin"

**PENGARUH *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI
ISLAM IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA
BELITUNG)**

Siska Vinita
1931114

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syekh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung).

Metode yang digunakan metode kuantitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah Mahasiswa/i Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung menggunakan data primer. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi sederhana, dan uji hipotesis yaitu uji parsial dan uji koefisien-determinasi.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa variabel *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel *mobile banking* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian, berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai R^2 (*R Square*) dari tabel *Model Summary* adalah 0,371 atau sekitar 37,1%. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel independen (*mobile banking*) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) adalah sebesar 37,1%. Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Ararahu'adahu Mr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Tuhan sekalian alam yang menguasai seluruh makhluk dengan segala kebesarannya dan senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai Rahmatan lil'Alamin.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN SAS Babel). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan pengerjaan skripsi ternyata ada beberapa hambatan maupun kesulitan yang terkadang membuat penulis berada dititik terlemah dirinya. Setiap proses dan tahapan demi tahapan dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, restu dari orang tua yang tidak pernah putus menjadikan penulis bersemangat untuk melanjutkan penulisan skripsi ini.

Oleh karena hal itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan dengan segala keendahian hati, izinkanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Sebelum memasuki isi dari Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada para pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi selama ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Irwan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Bapak Alwan Sobari, M.S.I. selaku Dosen Penasehat Akademik
4. Ibu Feby Ayu Analia, M.H., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
5. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan semangat serta arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan
6. Ibu Ratna Kusumadewi, MA, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kesabaran dalam bimbingan kepada penulis hingga Skripsi ini selesai
7. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
8. Seluruh Civitas Akademika IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
9. Beasiswa Diknas, yang telah memberikan kesempatan beasiswa kepada saya, sehingga saya bisa kuliah di kampus IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
10. Teristimewa keluarga, terutama Ibunda saya tercinta ibu Nursiah yang selalu ada di setiap waktu anaknya, ayahanda saya Muhairi, serta adik-

adik tercinta saya Reza Aditya dan Deswa Kusuma, dan juga nenek saya
Huzara yang sudah menyemangati

11. Sahabat-sahabat yang sangat baik yang sudah membantu Nur Annisa,
Merlindia Juvita, Komniani, Siti Nurainah yang selalu menyemangati
menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan, khususnya program studi Perbankan Syariah
B Angkatan 2019 dan seluruh teman-teman yang telah banyak
memberikan bantuan moral maupun materi dalam penyelesaian skripsi
ini

Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat saya sampaikan. Semoga
Allah membalas kebaikan dari semua pihak. Demikianlah skripsi ini, adanya
penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari
kesempurnaan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran
yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini dimasa
mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan
pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bangka, Oktober 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel	8
B. Hubungan Antar Variabel.....	14

1. Hubungan Variabel <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	14
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
D. Landasan Teoritis	17
1. Landasan Teori Pengaruh.....	17
2. Landasan Teori <i>Mobile Banking</i>	17
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	17
b. Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	18
c. Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	18
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i>	19
3. Indikator Pengukuran <i>Mobile Banking</i>	20
4. Landasan Teori Kepuasan Nasabah	21
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	23
5. Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	24
E. Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Data dan Jenis Data	27
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	29
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Desain dan Model Penelitian.....	33
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	34
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Validitas dan Reliabilitas.....	38
I. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
3. Uji Asumsi klasik	41

a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolinearitas.....	42
c. Uji Heteroskedastisitas.....	42
d. Uji Linieritas.....	43
4. Uji Hipotesis.....	43
a. Uji Parsial (Uji T).....	44
b. Uji Koefisien Determinasi.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Pengujian Hipotesis.....	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	50
B. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	51
1. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	52
b. Uji Multikolinearitas.....	53
c. Uji Heteroskedastisitas.....	54
d. Uji Linieritas.....	56
e. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
2. Uji Hipotesis.....	57
a. Uji Parsial (Uji T).....	58
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
C. Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel III.2	Skala Likert	37
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Mobile Banking</i>	48
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Keputusan Nasabah</i>	49
Tabel IV.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Mobile Banking</i>	50
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Keputusan Nasabah</i>	51
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov (K-S)</i>	53
Tabel IV.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	55
Tabel IV.8	Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Mobile Banking</i>	56
Tabel IV.9	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	59
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Pikir Penelitian	16
--------------	---------------------------------	----