

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH (STUDI MAHASISWA AKTIF IAIN SYAIKH
ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG TAHUN
AKADEMIK 2024-2025)**



SKRIPSI

Oleh:

TARA HASMAWATI

2031006

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id fse@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 91/In.40/FS/PP.00.9/06/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa, serta merujuk pada Hasil cek plagiasi (*Original Report*) dengan persentase plagiasi sebesar 17%, kemudian diketahui oleh ketua Program studi, maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Tara Hasmawati
NIM : 2031006
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Mahasiswa IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2024-2025)

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, 19 Juni 2026
Dekan,

Dr. Hendra Cipta, M.S.I

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tara Hasmawati
NIM : 2031006
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” ini adalah hasil karya atau penelitian 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, 22 April 2026

Yang Menyatakan.



Tara Hasmawati

NIM. 2031006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Belitung, 33173
email: stalsbangkabelitung@kemenag.go.id, stals33_psbahulu@yahoo.co.id website: www.stainbahulu.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi

Saudari Tara Hasmawati

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 dan mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Tara Hasmawati

Nim : 2031006

Prodi : Perbankan Syariah

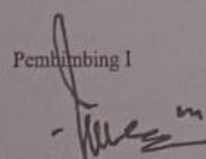
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Mahasiswa IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2024-2025)

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

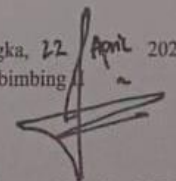
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. Ahmad Irvani, M.Ag
NIP. 197609222008011010

Bangka, 22 April 2026
Pembimbing II


Muhammad Nurdin, M.S.I
NIP. 198812232020121011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAikh ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stainbangkabelitung@iain.go.id website: www.stainbangkabelitung.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi

Saudari Tara Hasnawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN
Syaiikh 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 : Tara Hasnawati

Nim : 2031006

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Mahasiswa Aktif IAIN Syaiikh
Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2024-2025)

Telah Layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaiikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Penguji I

Agus Triyono, SE., MBA.
NIP.198008242009121006

Bangka, 03 Agustus 2026

Penguji II

Atika, M. AK.
NIDN. 2014099103



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

PENGESAHAN

Nomor: B-416/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Mahasiswa Aktif IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Tahun Akademik 2024-2025).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Tara Hasmawati
N I M : 2031006
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah



DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I
NIP. 198007132008011010

2. Ketua Program Studi,
H. Reno Ismanto, Lc., M.IRKH.
NIP. 198603012019031004

3. Penguji I,
Agus Triyono, SE., MBA.
NIP. 198008242009121006

4. Penguji II,
Atika, M.Ak.
NIP. 199109142023212036

telah dimunakasyahkan pada hari: Rabu, 1 Juli 2026, dengan nilai A (85,20) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

“Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada yang berputus asa dari rahmat Allah kecuali orang-orang kafir.”

(QS. Yusuf: 87)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Terkadang kita datang terlambat, bukan karena tak mampu, tapi karena hidup ingin kita belajar sabar.

Yang cepat belum tentu sampai lebih dulu — karena setiap langkah punya waktunya sendiri. Keterlambatan bukan akhir, melainkan jeda yang mempersiapkan kita agar tiba di saat yang paling tepat.”

(Tere Liye)

HALAMAN PERSEMBAHAN

~ be kind, be humble, be love ~

Bismillahirrahmanirrahim, tiada kata yang pantas saya ucapkan selain syukur dan terima kasih dengan beribu ribu rasa syukur penulis persembahkan karya ini yang tak ada artinya tanpa mereka.

1. Kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Memberikan Pertolongan, tempatku bersandar dalam setiap Langkah. Atas rahmat serta karunia pertolongan-Nya, karya ini terselesaikan. Semoga menjadi ilmu yang bermanfaat dan jalan menuju ridha-Mu.
2. Kepada Nabi besar Muhammad SAW, suri teladan sepanjang zaman. Semoga setiap langkah ini sejalan dengan ajaran dan sunnahmu. Shalawat serta salam selalu tercurah kepadamu.
3. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu tercinta Hasnawi dan Nurhayati, atas segala do'a dan usaha terbaik yang tiada henti untuk anaknya. Meskipun mereka tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun mereka mampu membawa anak perempuannya menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kepada penasihat akademik dan dosen pembimbing terima kasih telah sabar dalam memdidik serta membimbing diriku selama proses skripsi ini.
5. Terima kasih untuk sahabat ku Dela Siti Angraini, Rindi Winar, dan Sinta Dwi Wulandari atas segala support dan waktunya dalam membantuku menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat dan teman-teman seperjuangan bangku kuliahku terimakasih untuk segala canda tawa dan healingnya.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan. Serta almameter kampus tercinta, tempat menimba ilmu dan belajar artinya perjuangan sebagai mahasiswa.
7. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, yang memilih untuk terus bangkit dan berusaha, sebanyak apapun rasa sakit dan luka dalam proses penulisan skripsi ini kamu tetap memilih tersenyum dan ikhlas. Tetaplah jadi orang yang bahagia untuk dirimu dan orang disekitarmu. Yakin dan percaya bahwa setelah hujan akan selalu ada pelangi dan percaya rencana Nya jauh lebih indah.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH**

Tara Hasmawati

2031006

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* bank syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah (X) dan Kepuasan Nasabah (Y1), Loyalitas Nasabah (Y2).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif IAIN SAS Bangka Belitung tahun akademik 2025-2026 sebanyak 340 orang mahasiswa. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive random sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 340 responden dengan pengukuran skala likert. Data diperoleh dengan melalui program SPSS versi 25.0 dengan teknik analisis jalur.

Berdasarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa: 1) Variabel kualitas layanan *mobile banking* bank syariah mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan sig. t 0,000. 2) Variabel kualitas layanan *mobile banking* bank syariah mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan sig. t 0,000. 3) Variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan sig. t 0,000. 4) Variabel kualitas layanan *mobile banking* bank syariah melalui kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan dengan sig. t 0,319.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, puji Syukur kehadiran Allah SWT. Berkat Rahmat dan karunia-Nya kita semua diberikan kesempatan menimba ilmu serta atas izin-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan ilmu tanpa iman sampai ke zaman dengan kecanggihan teknologi seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”**.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tuaku Ibu (Nurhayati) dan Ayah (Hasnawi), yang selalu memberikan motivasi kepada saya untuk terus semangat dan, selalu mendo'akan saya dengan sungguh-sungguh untuk kesuksesan saya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Janawi, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta staff.
3. Bapak Dr. Hendra Cipta, S.H.I., M.S.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Bapak H. Reno Ismanto, Lc., MIRKH, Selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

5. Bapak Dr. Ahmad Irvani, SE. M.Ag., Selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I yang telah memberikan saya saran, nasihat, serta membimbing saya selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Nurdin, M.SI., Selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan saya arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan terbaik Angkatan 2020 terkhusus yang turut membantu dan hadir dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu menemani saya dari awal kuliah hingga proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan skripsi di masa mendatang.

Bangka, 21 April 2026



Tara Hasmawati

NIM. 2031005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PENGUJI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12

D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Sistematika Pembahasan	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	15
B. Hubungan Antar Variabel	20
C. Kerangka Pikir Penelitian	24
D. Landasan Teoritis	25
E. Hipotesis.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	52
B. Data, dan Jenis Data	53
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	54
D. Definisi Operasional Variabel	57
E. Desain dan Model Penelitian	65
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	66
G. Teknik Pengumpulan Data	67
H. Analisis Data	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	74
1. Deskripsi Subjek	74
2. Uji Persyaratan Analisis Data	77
3. Uji Hipotesis	87

B. Pembahasan	90
---------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	108
---------------------	-----

B. Saran	109
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	111
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Populasi Penelitian	55
Tabel III. 2 Kriteria Sampel	56
Tabel III. 3 Definisi Variabel dan Indikator Penelitian	58
Tabel III. 4 Skala Likert	67
Tabel III. 5 Interpretasi Uji R-Square	73
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin	75
Tabel IV. 2 Prodi dan Fakultas	75
Tabel IV. 3 Angkatan.....	76
Tabel IV. 4 Pengujian Outer Model.....	79
Tabel IV. 5 Convergent Validity Menggunakan Outer Loading.....	80
Tabel IV. 6 Convergent Validity Menggunakan AVE.....	82
Tabel IV. 7 Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading	83
Tabel IV. 8 AVE, Comosite Realibility, dan Cronbach'Alpha	85
Tabel IV. 9 Inner Model Berdasarkan R-Square	86
Tabel IV. 10 Path Coeficients (Inner Model)	88
Tabel IV. 11 Uji Spesific Indirect Effect	89
Tabel IV. 12 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
Gambar III. 1 Model Penelitian	66
Gambar IV. 1 Skema Outer Model.....	78
Gambar IV. 2 Hasil Pengujian Hipotesis	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 4. Kartu Bimbingan

Lampiran 5. Output Data Smart PLS 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis
Kelamin, Program Studi dan Fakultas, Serta Angkatan

Lampiran 6. Output Smart PLS 4

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup