

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SDM DAN KUALITAS
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
KCP SUNGAI LIAT *TOWN SQUARE***



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

WIKAPRIYANTI

2231008

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SDM DAN KUALITAS
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
KCP SUNGAI LIAT *TOWN SQUARE***



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

WIKAPRIYANTI

2231008

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@iainsasabel.ac.id fse@iainsasabel.ac.id
Website: www.iainsasabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 209/In.40/FS/PP.00.9/08/2026

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 : Wika Apriyanti
NIM : 2231008
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan SDM dan Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat Town Square

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, 27 Agustus 2026
Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wika Apriyanti

NIM : 2231008

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan sesungguhnya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan SDM dan Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat *Town Square*” ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau 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, 04 Juni 2026
Yang Menyatakan,

A blue official stamp from the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia (KEMENTERIAN AGAMA RI) is visible. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN AGAMA RI' and 'MELAKUKAKAN' followed by a signature. To the left of the stamp is a small, colorful rectangular sticker with the number '3AMX10310647'.

Wika Apriyanti
2231008



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

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sashabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi

Saudari Wika Apriyanti

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 : Wika Apriyanti

NIM : 2231008

Program Studi : Perbankan Syariah

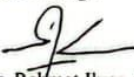
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan SDM dan Kualitas *Mobile Banking*
Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat Town
Square

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 dimunaqasyahkan.

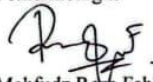
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006

Bangka, 2026
Pembimbing II


Mahfudz Reza Fahlevi, M.Pd
NIP. 199212012020121009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syekh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id | website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Wika Apriyanti

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh 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 : Wika Apriyanti
NIM : 2231008
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan SDM dan Kualitas *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat Town Square.

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

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Dr. Ahmad Irvani, M.Ag.
NIP.197609222008011010

Bangka

2026

Penguji II

Kiki Listari, M.M.
NIP.198912112023212049



**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-424/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan SDM dan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat Town Square.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wika Apriyanti
N I M : 2231008
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,
Dr. Ahmad Irvani, M.Ag.
NIP. 197609222008011010
4. Penguji II,
Kiki Listari, M.M
NIP. 198912112023212049



telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 1 Juli 2026, dengan nilai B (85,90) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Saya membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin saya tidak ada artinya, dan saya membuat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah, jadi saya pastikan lelahnya tidak sia-sia”

(Wika Apriyanti)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Hamizah)

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai. Tuntaskan apa yang sudah kamu ambil.

Mari nikmati proses ini. Mari berjalan meski pelan. Karena kalau bukan sekarang, kapan mau pakai selempang?”

(Alkana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas segala rahmat dan karunia Allah SWT yang senantiasa menyertai setiap langkah perjalanan ini, kupersembahkan karya sederhana ini sebagai wujud dari perjuangan, doa, harapan, serta usaha yang telah dilalui hingga sampai pada titik penyelesaian skripsi ini.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran, serta kemudahan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Tanpa kasih sayang dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu melewati berbagai tantangan dan menyelesaikan karya ini dengan baik.

Untuk ayah, ibu, kakak dan adik tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan kepercayaan yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis. Setiap langkah dan perjuangan ini tidak lepas dari ridha serta harapan besar yang selalu ayah dan ibu panjatkan. Semoga karya ini dapat menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk kalian.

Kepada dosen pembimbing tercinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, arahan, bimbingan, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan nasihat yang diberikan menjadi pembelajaran berharga bagi penulis dalam menyelesaikan karya ini dengan lebih baik.

Kepada keluarga besar tercinta, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, motivasi, serta doa yang selalu diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih telah hadir menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas bantuan, semangat, kebersamaan, dan cerita yang telah diukir bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis tetap kuat dan terus melangkah hingga akhir.

Dan yang terakhir, untuk diriku sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang panjang ini. Terima kasih telah percaya bahwa semua lelah, air mata, dan perjuangan pada akhirnya akan sampai pada titik keberhasilan. Semoga ini menjadi awal yang baik untuk langkah dan impian berikutnya.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SDM DAN KUALITAS *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KCP SUNGAI
LIAT *TOWN SQUARE***

Wika Apriyanti
2231008
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk yaitu nasabah akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Menurut Freddy Rangkuti kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah merupakan tiga aspek yang saling berkaitan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan menggunakan data primer. Instrumen pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 97 nasabah BSI KCP Sungai Liat *Town Square* yang aktif menggunakan *mobile banking*. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda melalui bantuan software SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung $(-0,077) < 1,985$ ttabel dan signifikansi $0,388 > 0,10$; (2) Kualitas produk *mobile banking* berpengaruh positif hal tersebut didapat dari hasil thitung $(5,767) > 1,980$ ttabel dan yang mana dinyatakan signifikan $0,000 < 0,10$ terhadap kepuasan nasabah dengan parameter statistik serupa; dan (3) secara simultan, kedua variabel independen tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 26,7% dan sisanya 73,3% dipengaruhi oleh faktor lain selain X1 dan X2.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Produk, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat kesehatan, kekuatan, kemudahan serta kesabaran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam teruntuk junjungan nabi besar Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat-Nya, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah hingga zaman saat ini.

Penulisan dari skripsi ini merupakan bentuk kajian singkat tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Sungai Liat *Town Square*. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian dari skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Janawi, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
2. Bapak Dr. Hendra Cipta, SE.M.S.I, selaku Dekan Fakultas Syariah Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
3. Bapak H. Reno Ismanto, Lc., MIRKH selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
4. Bapak Misbahul Munir,, selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Mahfudz Reza Fahlevi, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan yang baik berupa saran dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Bapak Dr. Ahmad Irvani, M.Ag selaku Penguji I dan Ibu Kiki Listari, selaku Penguji II yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2022 terkhusus kelas Perbankan A yang selama ini telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan, yang telah memberikan warna, pengalaman serta cerita yang sangat berkesan bagi penulis. Semoga kedepannya nanti dan sampai seterusnya kita tetap menjadi keluarga.
8. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Bangka, 25 September 2026

Penulis

Wika Apriyanti

NIM. 2231008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN 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.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	14
B. Hubungan Antar Variabel.....	19
C. Kerangka Pikir Penelitian	21
D. Landasan Teoritis	22
E. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	41
B. Data dan Jenis Data	41

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	42
D. Definisi Operasional Variabel	44
E. Desain dan Model Penelitian.....	48
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	49
G. Teknik Pengumpulan Data	50
H. Uji Instrumen Penelitian.....	52
I. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Subjek	57
2. Uji Validitas	59
3. Uji Reliabilitas	61
4. Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Multikolinieritas.....	64
c. Uji Heteroskedastisitas.....	65
5. Analisis Regresi Linier Berganda	66
6. Hipotesis	68
a. Uji Parsial (T)	68
b. Uji Simultan (F)	69
c. Koefisien Determinasi (Uji R^2)	71
B. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rating Mobile Banking	5
Tabel III.1 Definisi Operasional variabel.....	44
Tabel III.2 Pengukuran Skala Likert	50
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel IV.2 Jenjang Pendidikan Terakhir Responden.....	58
Tabel IV.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	58
Tabel IV.4 Rekapitulasi Nilai R Untuk Uji Validitas.....	59
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel IV.6 Kolmogrov-samirnov.....	61
Tabel IV.7 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel IV.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel IV.9 Uji t (Parsial).....	69
Tabel IV.10 <u>Uji F(Simultan)</u>	70
Tabel IV.11 Uji Koefisien Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Persentase Internet di Indonesia.....	2
Gambar III.1 Desain Penelitian.....	48
Gambar IV.1 Uji Normalitas.....	62
GambarIV.2 Normal P-plot.....	63
GambarIV.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin dan Surat Persetujuan dari Pihak Bank

Lampiran 2. SK Pembimbing

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Tabulasi data Responden

Lampiran 5. Output Data SPSS Deskripsi Responden

Lampiran 6. Output SPSS Uji Validitas

Lampiran 7. Output SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 8. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 10. Hipotesis

Lampiran 11. Dokumentasi