

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah
KCP Arjawinangun)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

GHINA HAJIZAH. NIM: 1908203114, “PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan Banking BJB Syariah KCP Arjawinangun)”, 2023

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini mengalami kemajuan yang pesat. Salah satu sektor yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah sektor perbankan yang salah satunya dalam melayani nasabah. Layanan harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya guna memenuhi harapan konsumen tersebut dibutuhkan perangkat pendukung yang disebut *mobile banking*. Namun, pengguna *mobile banking* menghadapi beberapa masalah diantaranya rentan diserang penipuan “*phising*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kepercayaan nasabah dan kualitas elektronik *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*, dan jumlah responden dalam penelitian ini adalah 76 orang dari populasi nasabah produk simpanan pengguna *m-banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi kalsik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi, dimana semua proses pengujian tersebut menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah 31,53% dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Elektronik *Mobile Banking* dengan Kepuasan Nasabah sebesar 17,33%. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan dan Kualitas Elektronik *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah 48,9%.

Kata Kunci : kepercayaan nasabah, kualitas layanan elektronik *mobile banking*,
kepuasan nasabah

ABSTRACT

GHINA HAJIZAH. NIM: 1908203114, “THE EFFECT OF CUSTOMER TRUST AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY MOBILE BANKING ON CUSTOMER SATISFACTION” (Survey of Customers M-banking User Deposit Products BJB Syariah KCP Arjawinangun), 2023

Technological developments in the current era of globalization are experiencing rapid progress. One sector that takes advantage of technological developments is the banking sector, one of which is serving customers. Services must be able to adapt to the mobility of their consumers. In order to meet consumer expectations, a supporting device called mobile banking is needed. However, mobile banking users face several problems including being vulnerable to phishing scams. This research aims to determine the partial and simultaneous effect of trust and electronic service quality mobile banking on customer satisfaction.

This research uses quantitative methods. The sample selection method is Probability Sampling, and the number of respondents in this research being 76 people from the customer population of m-banking user deposit products BJB Syariah KCP Arjawinangun. The data analysis technique used is research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test, where all the testing processes use the SPSS application.

Based on the research result that partially there is a positive and significant influence between Trust and Customer Satisfaction by 31.53% and there is a positive and significant influence between the Electronic Service Quality Mobile Banking and Customer Satisfaction by 17.33%. Simultaneously there is a positive and significant influence between Trust and Quality of Electronic Mobile Banking on Customer Satisfaction by 48.9%.

Keywords: *customer trust, electronic service quality mobile banking, customer satisfaction*

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah
KCP Arjawinangun)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:
GHINA HAJIZAH
NIM. 1908203114

Pembimbing I



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018

Pembimbing II



Toto Suharto, SE., M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun)**”. Oleh GHINA HAJIZAH, NIM 1908203114, telah diajukan dalam sidang munaqsyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 06 Maret 2023.


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003


Nur Eka Setiowati, M.Si
NIP. 198103082006042001

Penguji I

Penguji II



Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si
NIP. 197108012000031001



Nur Eka Setiowati, M.Si
NIP. 198103082006042001

NOTA DINAS

Kepada

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di-

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Ghina Hajizah NIM 1908203114, Judul skripsi **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun)”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.**

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Cirebon, 28 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018

Pembimbing II



Toto Suharto, SE., M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Ecf Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Cirebon, 14 Maret 2002. Dengan penuh kasih sayang peneliti dibesarkan dengan diberi nama Ghina Hajizah. Peneliti adalah anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan Ibu Satini dan Bapak Abdul Salim. Bertempat tinggal di Jalan Lapangan Bola Blok 05 RT.002 Rw.005 Desa Sende Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 2 Sende, pada Tahun 2007 – 2013
2. SMPN 2 Arjawinangun, pada Tahun 2013 – 2016
3. SMK PGRI 1 Palimanan, pada Tahun 2016 – 2019

Peneliti mengikuti jenjang S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun)”**, dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM dan Bapak Toto Suharto, SE., M.Si.

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ghina Hajizah

NIM : 1908203114

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 14 Maret 2002

Alamat : Jl. Lapangan Bola Blok 05 RT. 002 RW. 005 Desa
Sende Kecamatan Arjawinangun Kabupaten
Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Elektronik *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* Bjb Syariah KCP Arjawinangun)” ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan petunjuk referensi yang baik dan benar.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 28 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



GHINA HAJIZAH

NIM. 1908203114



MOTTO

“Kerjakan apa yang kamu sukai, dan sukai apa yang kamu kerjakan”

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil ‘alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan yang telah dihiasi dengan lampu-lampu ridha-Nya sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.

Skripsi ini secara khusus saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta ayahanda Abdul Salim yang telah mendidik anaknya dengan sangat baik dan sabar dengan hikmah-hikmah yang beliau berikan, persembahkan kedua saya khususkan kepada ibunda Satini yang selalu memberikan nasihat serta mendukung anaknya dalam menempuh pendidikan, semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan meridhoi mereka berdua dan bisa bangga terhadap anaknya ini. Semoga dengan hal ini dapat menjadi awal untuk membuat ayah dan ibu bangga dan bahagia karena saya sadar selama ini saya belum bisa membahagiakan kalian dan hanya dapat membuat kalian kesal.

Terima kasih kepada ibuku dan ayahku (Satini dan Abdul Salim) terima kasih selalu mendukung dan *mensupport* anakmu ini hingga sekarang. Serta tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada kakak saya Alda Hartini, dan adik-adik saya Sena Firzatillah, Shinta Nawang Wulan, dan Airin Maulidiyana yang selalu menyemangati dan membantu dalam beberapa hal. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rizki kepada kalian semua dan saya bisa menjadi seorang adik beserta kakak yang bisa kalian banggakan nantinya.

Untuk sahabatku sekaligus keluargaku, Tina, Nova, Veni, Angga, Dodo, Elin, Tia, Devina, Puja, Dyah yang selalu memotivasi dan menasehatiku, juga kenangna indah saat suka maupun duka. Juga keluarga besar Perbankan Syariah C yang telah menjadi teman seperjuanganku dan memberiku warna dalam dunia pendidikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Elektronik *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Pengguna Produk Simpanan *M-Banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun)” yang dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam tidak lupa kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada semua keluarganya, para sahabat–sahabatnya, dan tidak lupa pula kepada kita selaku umatnya yang insyaallah senantiasa patuh dan taat pada semua ajarannya sampai akhir zaman. Aamiin

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan yang terbaik yaitu dukungan tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefulloh M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM dan Bapak Toto Suharto, SE., M.Si selaku pembimbing skripsi yang selalu memberi arahan dan bimbingan serta ilmu yang bermanfaat selama penulis menyusun skripsi.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
7. Untuk responden pengguna produk simpanan *m-banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun yang telah membantu untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.
8. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Abdul Salim dan Ibu Satini yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan memberikan semangat tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Untuk sahabat-sahabatku yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah banyak memberikan informasi, motivasi selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
11. Seluruh teman Perbankan Syariah C angkatan 2019, terima kasih karena sudah menjadi keluarga baru serta menemani perjuangan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon
12. Singgih Wahyu Wijaya, yang telah banyak membantuku, berjuang untukku dan menemaniku dan memberi semangat dari awal masuk kuliah sampai saat ini. Semoga kebaikanmu membawa keberkahan dalam hidupmu
Serta kepada para pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu, terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 27 Februari 2023

Penulis,

Ghina Hajizah

NIM. 1908203114

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	9
B. Perumusan Masalah	9
1. Identifikasi Masalah.....	9
2. Pembatasan Masalah.....	9
3. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kegunaan Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kepuasan Nasabah.....	13
1. Definisi Kepuasan Nasabah	13
2. Dimensi Kepuasan Nasabah	14
3. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	16
B. Kepercayaan Nasabah.....	18
1. Definisi Kepercayaan.....	18

2. Dimensi Kepercayaan	19
3. Kepercayaan dalam Perspektif Islam.....	21
C. Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	22
1. Definisi Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	22
2. Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	23
3. Kualitas Layanan Elektronik dalam Perspektif Islam.....	25
D. <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	25
1. Definisi <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	25
2. Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	26
3. Dampak Pengguna <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	27
4. Kekurangan Layanan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	28
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Pemikiran.....	31
G. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Sasaran, Tempat dan Waktu Penelitian	36
1. Sasaran Penelitian.....	36
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
D. Operasional Variabel	38
1. Variabel Independen (Bebas).....	38
2. Variabel Dependen (Terikat)	38
E. Sumber dan Jenis Data.....	43
1. Data Primer	43
2. Data Sekunder.....	43
F. Skala Pengukuran.....	44
G. Teknik Pengumpulan Data	44

H. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Instrumen Penelitian	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
3. Analisis Regresi Linier Berganda	48
4. Uji Hipotesis	49
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Responden.....	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Distribusi Jawaban Responden	54
B. Hasil Penelitian	61
1. Uji Instrumen Penelitian	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	63
3. Analisis Regresi Linear Berganda	66
4. Uji Hipotesis	68
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
C. Pembahasan Penelitian	72
1. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	72
2. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
3. Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	76
D. Analisis Ekonomi	77
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2 Instrument Skala <i>Likert</i>	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Responden	53
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Kepercayaan Nasabah	54
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Kualitas Layanan Elektronik	56
Tabel 4.8 Distribusi Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X_1 , X_2 , dan Y	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.14 Uji Parsial.....	68
Tabel 4.15 Uji Simultan	70
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet	1
Gambar 1.2 Volume Transaksi <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i>	2
Gambar 1.3 Persentasi Serangan <i>Phising</i>	4
Gambar 1.4 Layanan <i>Mobile Banking</i>	5
Gambar 1.5 Keluhan Nasabah Terhadap <i>M-Banking</i>	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel Kepercayaan	56
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Elektronik	68
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Nasabah.....	60
Gambar 4.4 Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Instrument Penelitian

