

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Ahmad Toufiq Syahniar

17.1041.1065

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Toufiq Syahniar

NIM : 1710411065

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2021
Yang menyatakan,



Ahmad Toufiq Syahniar
NIM. 1710411065



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA**

Oleh :

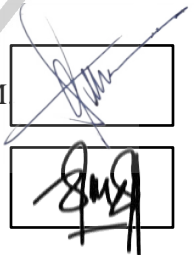
Ahmad Toufiq Syahniar

17.1041.1065

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Toni Herlambang SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S. SE, MM




PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Ahmad Toufiq Syahniar
NIM : 1710411065
Hari : Rabu
Tanggal : 14 Juli 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


DR. Haris Hermawan, SE,MM.
NPK : 15 03 643

Anggota 1,


DR. Toni Herlambang, SE,MM
NPK : 06 03 425

Anggota 2,


Ira Puspitadewi S, SE, MM.
NPK : 15 09 652

Mengesahkan :



Maheni Na Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini saya persembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidup saya:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikan-Nya, sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala penuntun dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan dariNYA
3. Maheni Ika Sari,SE.,MM. selaku ibu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
4. Achmad Hasan Hafidzi SE,MM selaku Kaprodi Manajemen dan kepada Nursaidah SE.,MM. Selaku Sekprodi Manajemen yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
5. Dosen Pembimbing 1 DR. Toni Herlambang,SE.MM dan Dosen Pembimbing 2 Ira Puspitadewi S,SE,MM terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ayahku Didik Setyo Wahono dan Ibuku Waras Indah Winarsih dan juga nenekku tercinta Jumaiyah serta keluarga besar Makyah Family atas doa dan pengorbanannya serta dukungannya yang tiada henti
7. Untuk seseorang yang telah ikhlas dan secara waktu, tenaga, buah pikiran dan bantuannya serta supportnya yang tiada henti sehingga tulisan ini bisa selesai sesuai yang diharapkan dan memberikan kenangan yang terbaik.
8. Untuk adikku Dzawi Rizky Hidayatullah dan Muhammad Yanuwar Tri Hananta yang membuat saya semangat dalam setiap langkah yang akan saya lalui.
9. Untuk dulur-dulur Insight Cyrus yang sudah sangat membantu dan memperlancar pemikiran saya dalam menyelesaikan karya ini.
10. Untuk teman-teman Teamwork, Manajemen B 2017 dan teman-teman yang sudah hadir dalam kehidupan saya yang telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman yang membantu saya dalam bekarya.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017
12. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

“Lek gak mosok iyo, lek iyo mosok gak.”

(Kalau sudah waktunya ya bakal terjadi, kalau belum waktunya ya tidak akan terjadi. Terus bersabar, terus ikhtiar yang dibarengi dengan tawakkal)

(DR KH Musta'in Romly)

“Disini tidak ada penyesalan, yang ada hanya cinta Allah SWT dan rosulnya Muhammad SAW serta para umat-Nya.”

(Abuyah M Tuhani Amy)

“Kulinakno omongmu podo karo atimu.”

(Biasakan bicaramu sama dengan hatimu)

(Abuyah M Tuhani Amy)

“Selalu bersyukur dan bersabar, selalu sertakan Allah SWT dimanapun dan kapanpun kita berada.”

(Ahmad Toufiq Syahniar)

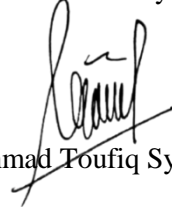


KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia**. Peneliti sadar bahwa atas segala bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan ini baik melalui sembangsih pemikiran maupun sarana dan prasarana yang mampu menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu peneliti sampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kenikmatan yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambamu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 2. Ibu Maheni Ika Sari, SE,MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
 3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE,,MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen.
 4. Bapak Dr. Haris Hermawan,SE,,MM sebagai dosen penguji
 5. Bapak DR. Toni Herlambang, SE,,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ira Puspitadewi S, SE,,MM selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu, pemikiran, motivasi, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
 6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
 7. Kedua orangtua Ibu dan Ayah untuk semua do'a, semangat, kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan kepadaku.
 8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulias dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Hormat saya,



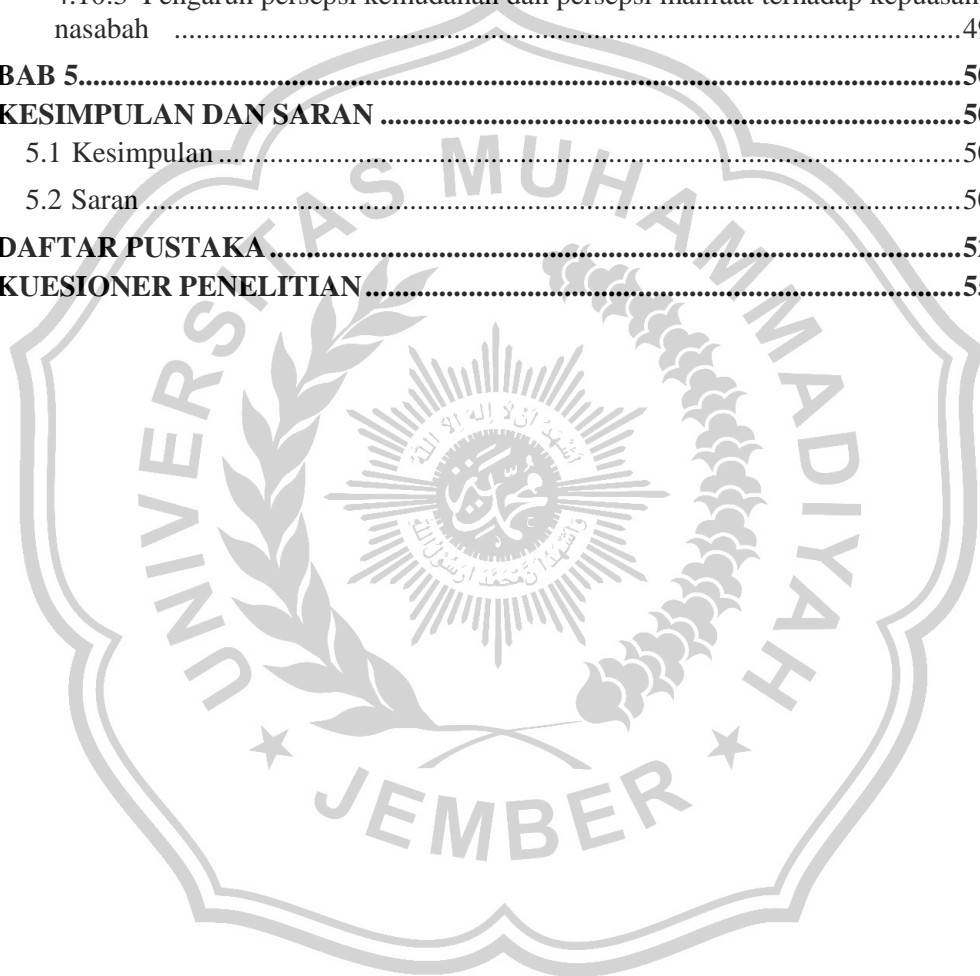
Ahmad Toufiq Syahniar

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Bank	9
2.1.3 Bank Syariah	9
2.1.4 Pengertian Mobile banking	10
2.1.5 Technology Acceptance Model (TAM)	11
2.1.6 Persepsi Kemudahan	11
2.1.7 Persepsi Manfaat	12
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	18

2.4.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	18
BAB 3.....	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.3 Desain Penelitian	20
3.4 Jenis Data	20
1. Data primer.....	21
2. Data Sekunder.....	21
3.5 Populasi dan Sampel.....	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel.....	21
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
1. Uji Instrumen.....	23
2. Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.8 Uji Hipotesis	25
3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	26
BAB 4.....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	27
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	28
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	34
4.2 Karakteristik Responden.....	35
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	36
4.4 Teknik Analisis Data.....	41
4.5.1 Uji Instrumen	41
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46

4.8 Uji Hipotesis	46
4.9 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	48
4.10 Pembahasan	48
4.10.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	48
4.10.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
4.10.3 Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah	49
BAB 5.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
KUESIONER PENELITIAN.....	55



DAFTAR TABEL

1.1 Data Presentase Pengguna Mobile Banking.....	3
1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2 Karakteristik Berdasarkan Yang Mempunyai Rekening Aktif Bsi Dan Mempunyai Aplikasi Bsi Mobile Banking	37
4.3 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Transaksi	38
4.4 Persepsi Kemudahan (XI.1)	38
4.5 Persepsi Kemudahan (XI.2).....	39
4.6 Persepsi Kemudahan (XI.3).....	39
4.7 Persepsi Kemudahan (XI.4).....	40
4.8 Persepsi Manfaat (X2.1)	40
4.9 Persepsi Manfaat (X2.2)	41
4.10 Persepsi Manfaat (X2.3)	41
4.11 Persepsi Manfaat (X2.4)	41
4.12 Kepuasan Nasabah (Y.1)	42
4.13 Kepuasan Nasabah (Y.2)	42
4.14 Kepuasan Nasabah (Y.3)	43
4.15 Hasil Uji Validitas	44
4.16 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.19 Hasil Uji T	49
4.20 Hasil Uji F	49
4.21 Hasil Koefisien Determinasi R^2	50

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	17
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	29
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.3 Hasil Uji Normalitas.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	56
2. Data Responden.....	59
3. Jawaban Responden.....	63
4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	67
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73

