

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA MOBILE
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman)

SKRIPSI

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



Oleh : AYU DWI LESTARI

19.1041.1019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Dwi Lestari

MIM : 1910411019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman)”** adalah hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

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

Jember, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ayu Dwi Lestari

1910411019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman)



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S.,SE., MM

PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC JEMBER SUDIRMAN)**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Ayu Dwi Lestari

NIM : 1910411019

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Juli 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun

NPK : 1973100911139340

Anggota 1



Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP : 197708112005012001

Anggota 2



Ira Puspitadewi S., SE., MM

NPK : 1981072711703795

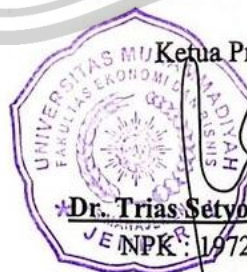
Mengesahkan :



Dekan

Maheni Ika Sari SE., MM

NIP : 197708112005012001



Ketua Program Studi

Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM

NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat Kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah SWT atas segala karunianya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC JEMBER SUDIRMAN),”***. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi serta tidak pernah putus mendoakan saya.
2. Seorang pemilik NIM 200710101350 yang selalu membantu dan menemani serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS Al-Baqarah: 286)

“Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”
(QS At-Talaq: 4)

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bertakwa dan orang-orang yang berbuat kebaikan”
(QS An-Nahl: 128)

“Ketahuilah bahwa kemenangan Bersama kesabaran, kelapangan Bersama kesempitan, dan kesulitan Bersama kemudahan”
(HR Tirmidzi)

“Kesuksesan bukanlah kunci dari kebahagiaan. Sebaliknya kebahagiaan adalah kunci dari kesuksesan”
(Bob Dylan)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”
(Andrew Jackson)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman). Skripsi ini adalah karya penulis dan merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengakui bahwa penulis telah banyak dibantu, diarahkan dan didorong oleh banyak pihak. Penulis memahami bahwa tanpa bantuan berbagai pihak, penulis akan kesulitan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari. SE.,MM selaku Dekan Fakultas Eknomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari. SE., MM selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 Ibu Ira Puspitadewi S. SE.,MM yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Eknomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Pihak Bank Syariah Indonesia yang telah bekerja sama dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Kasiyono dan Ibu Lilik Kusmiati yang telah dengan sabar dan memberikan kasih sayang, cinta, motivasi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar sarjana.
6. Untuk Kakakku Rio Bagus Santoso dan Istrinya Ulifatus Sa'adah yang selalu memberi dukungan serta doa hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Rekan – rekan dari Universitas Muhammadiyah Jember khususnya Fakultas Eknomi Dan Bisnis yang telah memberikan masukan dan bantuan yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat saya Sellqi dan Regita yang selalu mendukung setiap keputusan saya.
9. Seluruh responden yang telah menyumbangkan waktu dan ilmunya hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya secara terpisah, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN PENULIS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRCT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Konsep Pemasaran	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	8
2.1.5 Kemudahan	10
2.1.6 Loyalitas Nasabah	11
2.1.7 Mobile Banking	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh Efficiency Terhadap Loyalitas Nasabah	21
2.4.2 Pengaruh Reliability Terhadap Loyalitas Nasabah	22
2.4.3 Pengaruh Fullfilment Terhadap Loyalitas Nasabah	22
2.4.4 Pengaruh Privacy Terhadap Loyalitas Nasabah	22
2.4.5 Pengaruh Responsiveness Terhadap Loyalitas Nasabah	22
2.4.6 Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.1.1 Variabel Independen	24

3.1.2 Variabel Dependen.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian.....	26
3.4 Jenis Data	26
3.4.1 Data Sekunder	26
3.4.2 Data Primer	26
3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6 Metode Pengumpulan Data Dan Skala Pengukuran	28
3.6.1 Kuesioner	28
3.6.2 Skala Pengukuran.....	28
3.7 Tehnik Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Instrumen	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.4 Uji Hipotesis	30
3.7.5 Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	32
4.1.2 Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)	33
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)	37
4.1.4 Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia	39
4.1.5 Gambaran Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.....	41
4.2 Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	43
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	44
4.2.4 Karakteristik Responden Melakukan 5x Transaksi	44
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	44
4.3.1 Variabel Efficiency (X_1).....	45
4.3.2 Variabel Reliability (X_2)	45
4.3.3 Variabel Fulfillment (X_3).....	46
4.3.4 Variabel Privacy (X_4).....	47
4.3.5 Variabel Responsiveness (X_5).....	48
4.3.6 Variabel Kemudahan (X_6).....	48
4.3.7 Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	49
4.4 Hasil Analisis Data	50
4.4.1 Hasi Uji Instrumen Data	50
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54

4.4.4 Hasil Uji Hipotesis	56
4.4.5 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R ²)	57
4.5 Pembahasan	57
4.5.1 Pengaruh Efficiency Terhadap Loyalitas Nasabah	57
4.5.2 Pengaruh Reliability Terhadap Loyalitas Nasabah	58
4.5.3 Pengaruh Fulfillment Terhadap Loyalitas Nasabah.....	58
4.5.4 Pengaruh Privacy Terhadap Loyalitas Nasabah.....	59
4.5.5 Pengaruh Responsiveness Terhadap Loyalitas Nasabah	60
4.5.6 Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data E-Channel Nasional Tahun 2020-2021.....	3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Melakukan 5x Transaksi.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Variabel Efficiency (X_1).....	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Reliability (X_2).....	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Variabel Fulfillment (X_3).....	46
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Privacy (X_4).....	47
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Variabel Responsiveness (X_5).....	48
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Kemudahan (X_6).....	48
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.18 Hasil Uji t	56
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI).....	32
Gambar 4.2 Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI).....	34
Gambar 4.3 Produk Deposito Syariah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	35
Gambar 4.4 Produk Gadai Bank Syariah Indonesia (BSI).....	35
Gambar 4.5 Produk Giro Bank Syariah Indonesia.....	36
Gambar 4.6 Pembiayaan Oto Bank Syariah Indonesia.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	69
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	74
Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden	95
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas.....	109
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda	113
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) dan Hasil Determinasi (Uji R ²).....	116
Lampiran 8 Dokumentasi	118

