

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS: BSM KANTOR KAS MAHASISWA DAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)**



OLEH

TOMMY TRIE FIRMANSYAH

15 1065 1124

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS: BSM KANTOR KAS MAHASISWA DAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Jenjang Strata Satu (S1)
Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Jember



OLEH

TOMMY TRIE FIRMANSYAH

15 1065 1124

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS: BSM KANTOR KAS MAHASISWA DAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)

TOMMY TRIE FIRMANSYAH

15 1065 1124

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir tanggal 6 November 2019 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Di
Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Dosen Penguji:

Penguji I


Agung Nilogiyi, S.T., M.Kom

NIP. 19770330 200501 1 002

Penguji II


Daryanto, S.Kom., M.Kom

NPK. 11 03 589

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik


R. Suhartinah, MT

NPK. 95 05 246

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I


Reni Umilasari S.Pd., M.Si

NPK. 19910728.1.1703813

Pembimbing II


Deni Arifianto M.Kom

NPK. 11 03 588

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika


Yeni Dwi Rahayu, S.ST., M.Kom

NPK. 11 03 590

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : TOMMY TRIE FIRMANSYAH
NIM : 15 1065 1124
INSTITUSI : Strata-I Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: BSM Kantor Kas Mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah Jember)**” bukan merupakan Tugas Akhir orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Jember, 23 Desember 2019



Tommy Trie Firmansyah

NIM. 15 1065 1124

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan jalan-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Saya persembahkan tugas akhir ini untuk:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, begitu besar Rahmat dan Kurnia-Mu sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Sugeng Wijono yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan di setiap sholat malamnya dengan ikhlas, lahir dan batin.
3. Ibu Zulzilah yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan di setiap sholat malamnya dengan ikhlas, lahir dan batin.
4. Dosen-dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang tiada letih memberikan ilmunya kepada saya.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa mendapatkan nikmat terbesar dalam hidup ini kepada saya berupa nikmat iman dan islam dengan rahmat-Nya penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi di kampus Universitas Muhammadiyah Jember.

Atas segala upaya, bimbingan, dan arahan dari semua pihak tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Suhartinah, M.T selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Yeni Dwi Rahayu, S.ST., M.Kom selaku Kepala Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Reni Umilasari S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Deni Arifianto, M.Kom selaku dosen pembimbing II laporan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Agung Nilogiri, S.T., M.Kom selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
6. Bapak Daryanto, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
7. Saudara Mohammad Subur Abadi yang telah membantu memberikan semangat serta arahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
8. Saudari Mei Dwi Femila yang telah membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Keluargaku yang telah banyak mendukung dan memberikan doanya dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Angkatan 2015 yang telah banyak memberikan masukan pada tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berguna kearah kesempurnaan dan semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi rekan-rekan mahasiswa fakultas teknik pada khususnya teknik informatika dan pembaca pada umumnya.

Dan untuk semuanya yang tersebut diatas, semoga Allah SWT menunjukkan kita pada jalan yang benar, menghimpunkan kita dengan orang-orang yang beriman dan berilmu, diampuni dosa-dosa kita dan senantiasa tercurahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita dan keluarga kita sekalian. Amin...



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang hanya kepada-Nya lah segala sesuatu bergantung. Alhamdulillah tak lupa senantiasa saya tingkatkan karena hanya dengan ridho, kemurahan dan kekuasaan-Nya lah tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: BSM Kantor Kas Mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah Jember)**” dapat berjalan dengan lancar.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga beliau dan para sahabat hingga pengikutnya di akhir zaman, orang-orang yang senantiasa istiqomah menegakkan kebenaran dan menebar kebaikan di bumi Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika ternyata di kemudian hari diketahui bahwa hasil dari tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga hasil dari tugas akhir ini dapat mempermudah dalam proses penilaian. Dan lebih dari itu semoga bermanfaat bagi setiap insan yang mempergunakannya untuk kebaikan di jalan Allah SWT.

MOTTO

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

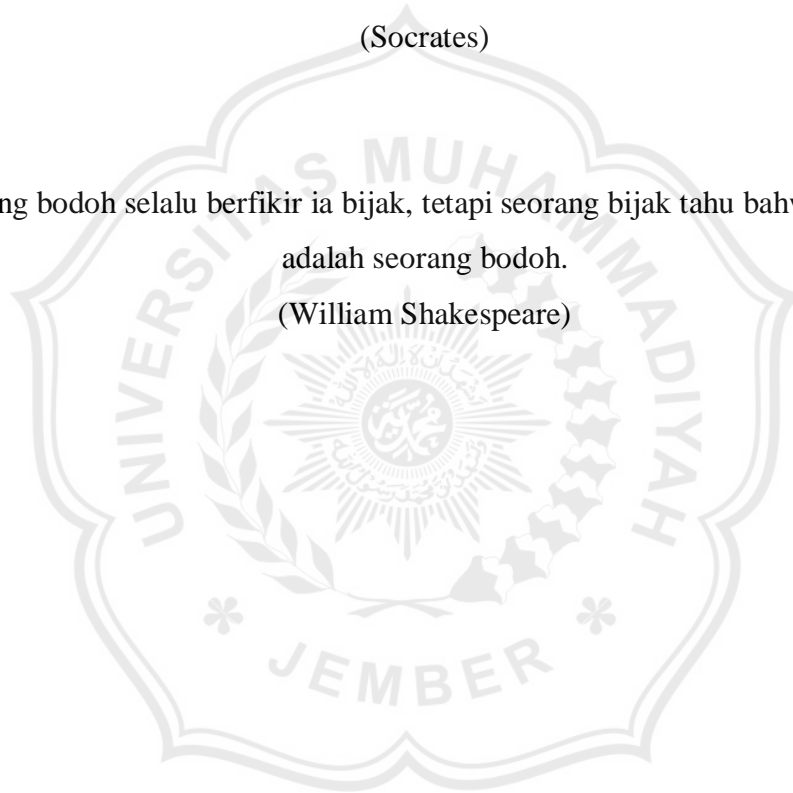
(B.J. Habibie)

Cobalah dulu, baru cerita. Pahami dulu, baru menjawab. Fikirlah dulu, baru berkata. Dengarlah dulu baru beri penilaian. Bekerjalah dulu baru berharap.

(Socrates)

Seorang bodoh selalu berfikir ia bijak, tetapi seorang bijak tahu bahwa dirinya adalah seorang bodoh.

(William Shakespeare)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Masalah.....	3
BAB II. LANDASAN TEORI	4
2.1 Profil Bank Syariah Mandiri	4
2.2 <i>Mobile Banking</i>	5
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.4 Metode Analisis Data	6
2.4.1 Kisi-kisi Kuesioner.....	6
2.4.2 Skala <i>Likert</i>	7
2.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	8
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Langkah-Langkah Penelitian	12
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	12
3.2.1 Penyebaran Kuesioner	13

3.2.2 Menentukan Sampel	13
3.3 Analisis Data	14
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Data Responden	25
4.1.1 Hasil Data Kuesioner.....	26
4.1.2 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner	27
4.2 Analisis Data.....	29
4.3 Pembahasan.....	35
BAB V. PENUTUP.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	40
A. Data Kuesioner.....	40
B. Data Rekapitulasi	63
BIODATA PENULIS.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	10
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian	12
Gambar 3.2 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)/Sumbu X	17
Gambar 3.3 Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)/Sumbu Y	17
Gambar 3.4 Grafik Kartesius	23
Gambar 3.5 Kuadran Kartesius	23
Gambar 4.1 Grafik Kartesius	34
Gambar 4.2 Kuadran Kartesius	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Oprasional.....	6
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i>	7
Tabel 2.3 Skor Persentase	8
Tabel 3.1 Pernyataan Untuk Kuesioner	14
Tabel 3.2 Data Kuesioner Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	16
Tabel 3.3 Data Kuesioner Tingkat Kinerja (<i>Importance</i>)	16
Tabel 3.4 Contoh Perhitungan Tingkat Kesesuaian	18
Tabel 3.5 Tingkat Kesesuaian	19
Tabel 3.6 Keriteria Penilaian Keseluruhan	20
Tabel 3.7 Conto Perhitungan Rata-rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	20
Tabel 3.8 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	21
Tabel 3.9 Rata-rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Untuk Keseluruhan Atribut	22
Tabel 4.1 Data Kuesioner Tingkat Kinerja	26
Tabel 4.2 Data Kuesioner Tingkat Kepentingan	27
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kinerja/Sumbu X	28
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kepentingan/Sumbu Y	28
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian	29
Tabel 4.6 Kriteria Penilaian Keseluruhan	30
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Atribut Kinerja Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.8 Atribut Kategori Tidak Puas	31
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	32
Tabel 4.10 Rata-rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Untuk Keseluruhan Atribut	33
Tabel A.1 Data Kuesioner Tingkat Kinerja	40
Tabel A1.1 Data Kuesioner Tingkat Kinerja (Sambungan).....	46
Tabel A.2 Data Kuesioner Tingkat Kepentingan	51
Tabel A2.1 Data Kuesioner Tingkat Kepentingan (Sambungan).....	58
Tabel B.1 Data Rekapitulasi Tingkat Kinerja	63
Tabel B.2 Data Rekapitulasi Tingkat Kepentingan	68