

**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 kehadirat 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 kehadirat 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.

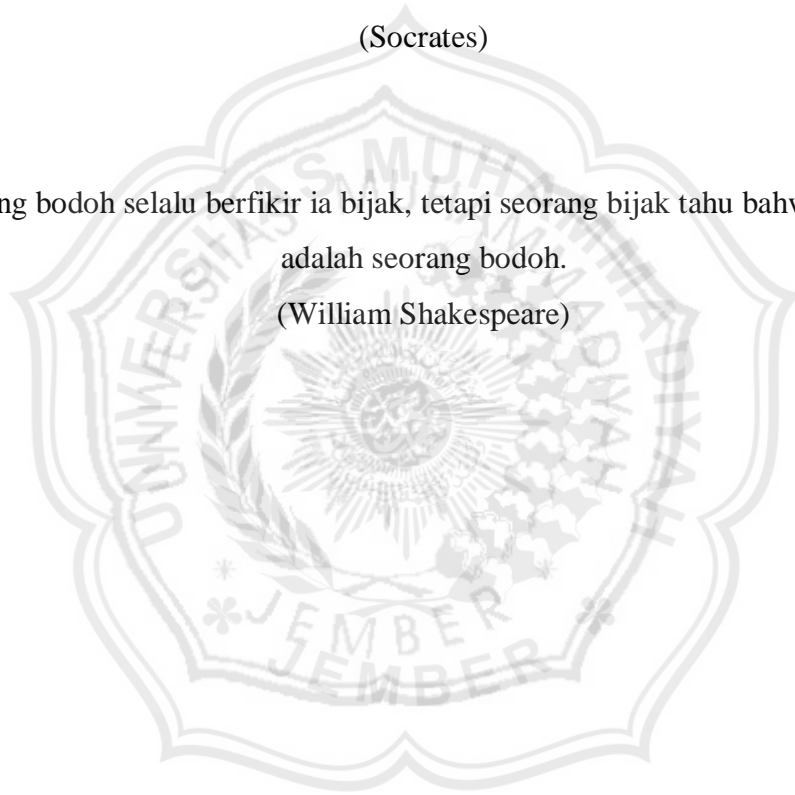
(B.J. Habibie)

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

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
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
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
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
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>
A. Data Kuesioner.....	40
B. Data Rekapitulasi .....	63
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>74</b>

## 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 Kriteria 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