

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

ALVIRA



**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2024

Alvira
NIM H5401201053

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@HakCiptaUnikIPB

ABSTRAK

ALVIRA. Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. Dibimbing oleh ASEP NURHALIM dan YEKTI MAHANANI.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase 51%. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI menyediakan layanan *mobile banking* yang dinamakan BSI *Mobile* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan secara *online* melalui *smartphone*. Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh aspek layanan digital *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei yang diisi oleh nasabah BSI pengguna layanan BSI *Mobile*. Hasil analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS menunjukkan bahwa enam dari sembilan hipotesis dapat diterima. Variabel *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *social influence*, *sharia compliance*, dan *user interface* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Variabel *performance expectancy*, *price value*, dan *habit* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *user satisfaction*. Sedangkan variabel *user satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user loyalty*.

Kata kunci: BSI, digital, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, *mobile banking*

ABSTRACT

ALVIRA. *Analysis of The Influence of Mobile Banking Services on User Satisfaction and User Loyalty of Bank Syariah Indonesia*. Supervised by ASEP NURHALIM and YEKTI MAHANANI.

Bank Syariah Indonesia (BSI) is the most widely used Islamic bank in Indonesia with a percentage of 51%. As the largest Islamic bank in Indonesia, BSI also provides a mobile banking service called BSI Mobile to facilitate customers in conducting online banking transactions through smartphones. This study aims to examine the influence of digital mobile banking service aspects on user satisfaction and user loyalty of Bank Syariah Indonesia. This research uses a quantitative method by collecting data through a survey filled out by BSI customers who use the BSI Mobile service. The results showed that six out of nine hypotheses were accepted. The variables of effort expectancy, facilitating conditions, social influence, sharia compliance, and user interface have a positive and significant effect on user satisfaction. The variables of performing expectancy, price value, and habit have a positive but insignificant effect on user satisfaction. Meanwhile, the user satisfaction variable also has a positive and significant effect on user loyalty.

Keywords: BSI, digital, mobile banking, user loyalty, user satisfaction,



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

ALVIRA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Ekonomi Syariah

**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.
- 2 Dr. Ranti Wiliasih, S.P., M.Si.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Nama : Alvira

NIM : H5401201053

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Asep Nurhalim, Lc, M.Pd.I.

Pembimbing 2:
Yekti Mahanani, S.E., M.Sc.IBF.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Ekonomi Syariah
Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.
NIP 198603102014041001



Tanggal Ujian:
(23 Agustus 2024)

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan September 2024 ini ialah *mobile banking*, dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”.

Terima kasih dan penghargaan penulis berikan kepada sanak keluarga, yaitu Alm. Aki, Nenek, kedua orang tua, dan keluarga lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu karena telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya. Terima kasih dan rasa syukur penulis berikan kepada para dosen pembimbing, Bapak Dr. Asep Nurhalim, Lc, M.Pd.I. dan Ibu Yekti Mahanani S.E., M.Sc.IBF. yang telah membimbing dan banyak memberi saran sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga tugas akhir skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Ucapan terima kasih juga penulis berikan kepada teman-teman dekat penulis selama di IPB University yang senantiasa menemani dan membantu penulis selama perkuliahan berlangsung.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, September 2024

Alvira

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep <i>Mobile Banking</i>	7
2.2 Bank Syariah Indonesia	7
2.3 Kepuasan Nasabah	7
2.4 Loyalitas Nasabah	8
2.5 Modifikasi <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2)	9
2.6 Penelitian Terdahulu	11
2.7 Variabel Penelitian	13
2.8 Kerangka Pemikiran	16
2.9 Hipotesis Penelitian	17
III METODE	19
3.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Karakteristik Responden	26
4.2 Analisis Kepuasan Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan <i>Structural Equation Model-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	28
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45
RIWAYAT HIDUP	55

