

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MOBILE BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program S1  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



**Oleh :**

**IKA KHOIRIYATUL HANI'AH**  
NIM. 082411101

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2012**

Rahman El Junusi, SE, MM  
Nusa Indah III / 106 Ngaliyan Semarang  
Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
Jl. Taman Karonsih 4. No.1181 Tambakaji Ngaliyan Semarang

---

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks. Kpd Yth.  
Hal : Naskah Skripsi Dekan Fakultas Syariah  
A.n. Sdri. Ika Khoiriyatul Hani'ah IAIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :


Nama : Ika Khoiriyatul Hani'ah  
NIM : 082411101  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang.**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 23 November 2012

Pembimbing I

  
Rahman El Junusi, SE, MM.  
NIP. 19691118 200031 1 001

Pembimbing II

  
Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
NIP. 19690830 199403 2 003



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Ngaliyan Kampus III Telp/Fax : 024-7614454 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Ika Khoiriyatul Hani'ah  
NIM : 082411101  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Keuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud / baik / cukup, pada tanggal :

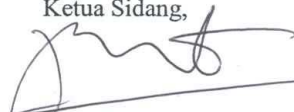
**27 Desember 2012**

dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi Program sarjana Strata 1 (S 1) tahun akademik 2012/2013 guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syari'ah.

Semarang, 2 Januari 2012

Mengetahui,

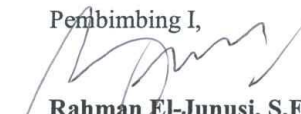
Ketua Sidang,

  
**Drs. H. Maksun, M.Ag.**  
NIP. 19680515 199303 1 003

Penguji I

  
**Drs. H. Hasvim Syarbani, MM.**  
NIP. 19570913 198203 1 002

Pembimbing I,

  
**Rahman El-Junusi, S.E., MM.**  
NIP : 19691118 200003 1 001

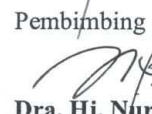
Sekretaris Sidang,

  
**Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.**  
NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji II

  
**Johan Arifin, S.Ag., MM.**  
NIP : 19710908 200212 1 001

Pembimbing II,

  
**Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.**  
NIP. 19690830 199403 2 003



MOTTO



Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S An-Nisa ayat 58)

## ABSTRAK

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. *Mobile banking* merupakan suatu produk jasa dari Bank Syariah Mandiri yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yang pertama apakah kualitas *mobile banking* (jasa) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Kedua, menganalisis pengaruh kualitas *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah kualitas *mobile banking* (X) dan kepuasan nasabah (Y). Adapun subjek penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri. Sampel yang diambil 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental/convenience sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung = 15.122 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Dari hasil analisis regresi sederhana, diketahui bahwa koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,837 yang berarti hubungan yang positif antara variabel kualitas *mobile banking* dan kepuasan nasabah termasuk dalam kategori cukup atau sedang dan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 6.97%, sedang yang 30.3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 5,815 + 0,352X$ . Artinya bahwa kualitas *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas *mobile banking* semakin ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan semakin banyak atau besar.

Kata kunci: kualitas *mobile banking* (jasa), dan kepuasan nasabah.

## PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini ku persembahkan:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak **H. Ahmad Turmudi** dan Ibu **Umi latifah** yang selalu mendoakan dan mensupportku
2. Adik-adikku, **Muhammad Al-Khawarizmi** Dan **Iflakha Choirunnisa**
3. Teruntuk seseorang yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis "**Anjar Alfiansyah**"
4. Bule'ku **Indah Piliyanti** yang senantiasa memberi nasehat dan selalu mendukungku
5. Sahabat-sahabatku, **Putri, mb Dyan, Anis, Jeky dan mb Sri**
6. Rekan-rekan mahasiswa Ekonomi Islam khususnya angkatan 2008

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis Menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 23 November 2012

Deklarator,

**Ika Khoiriyatul Hani'ah**

NIM. 082411101

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SEMARANG”** dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang
3. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag selaku Kajar Ekonomi Islam dan Sekjur Ekonomi Islam Bapak Nur Fatoni, M. Ag.
4. Bapak Rahman El Junusi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I, serta Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.



5. Semua Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang telah membantu dan memberikan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah SWT-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, 23 November 2012

Penulis

**Ika Khoiriyatul Hani'ah**

NIM. 082411101

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING. ....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
HALAMAN TABEL .....	xiii
HALAMAN GAMBAR.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Bank Syariah .....	8
2.1.1.1 Pengertian Bank Syariah .....	8
2.1.1.2 Pelayanan Dalam Islam .....	10
2.1.1.3 Fungsi dan Peran Bank Syariah. ....	11

2.1.1.4 Prinsip Bank Syariah. ....	12
2.1.2 Kualitas Jasa. ....	15
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Jasa Perspektif Islam. ....	18
2.1.3 Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. ....	23
2.1.4 Kepuasan Nasabah. ....	25
2.2 Penelitian Terdahulu ....	28
2.3 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis. ....	30
2.3.1 Kerangka Pemikiran ....	30
2.3.2 Hipotesis. ....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Sumber Data ....	33
3.1.1 Jenis Penelitian ....	33
3.1.2 Sumber Data ....	33
3.1.2.1 Data Primer ....	33
3.1.2.2 Data Sekunder ....	34
3.2 Populasi dan Sampel ....	34
3.2.1 Populasi. ....	34
3.2.2 Sampel ....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data ....	35
3.3.1 Kuesioner ....	36
3.3.2 Wawancara. ....	36
3.3.3 Dokumentasi ....	36
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran ....	37
3.5 Teknik Analisis Data. ....	38
3.5.1 Uji Validitas ....	38
3.5.2 Uji Reabilitas. ....	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik ....	40
3.5.3.1 Uji Multikolinieritas ....	40
3.5.3.2 Uji Autokorelasi ....	40
3.5.3.3 Uji Normalitas ....	40
3.5.4 Analisis Regresi Berganda ....	41

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri (BSM) .....	43
4.1.2 Visi Misi dan Nilai-nilai BSM Semarang .....	45
4.1.3 Struktur Organisasi BSM Semarang.. .....	47
4.1.4 Produk Dana dan Jasa BSM Semarang .....	49
4.1.4.1 Produk Dana .....	49
4.1.4.2 Produk Jasa. ....	50
4.2 Kualitas Mobile Banking di BSM Cabang Semarang. ....	52
4.2.1 Karakteristik Responden. ....	54
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	54
4.2.1.2 Umur Responden .....	55
4.2.1.3 Pekerjaan Responden .....	56
4.3 Deskripsi Data Penelitian.. .....	57
4.3.1 Kualitas Mobile Banking .....	58
4.3.2 Kepuasan Nasabah .....	61
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas Instrument .....	62
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.5.1 Uji Multikolonieritas .....	64
4.5.2 Uji Atokorelasi .....	65
4.5.3 Uji Normalitas .....	66
4.6 Analisis Data .....	66
4.6.1 Uji Simultan .....	67
4.6.2 Uji Partial. ....	68
4.7 Pembahasan. ....	70

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
5.3 Penutup .....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.1: Data Transaksi <i>Mobile Banking</i> di BSM.....	53
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden .....	54
Tabel 4.3 : Umur Responden .....	55
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4.5 : Hasil Skor Kuesioner Regresi .....	58
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen .....	63
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	64
Tabel 4.8 : Uji Multikolinieritas .....	64
Tabel 4.9 : Uji Autokorelasi .....	65
Tabel 5.0 : Uji Simultan Model Summery .....	67
Tabel 5.1 : Uji Simultan Anova .....	68
Tabel 5.2 : Uji Partial Coeficient .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritik .....	31
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BSM Semarang .....	48
Gambar 4.2 : Jenis Kelamin Responden .....	55
Gambar 4.3 : Umur Responden .....	56
Gambar 4.4 : Pekerjaan Responden .....	57
Gambar 4.5 : Uji Normalitas .....	66