

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN  
MOBILE BANKING BANK RAKYAT INDONESIA  
DAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP. CURUP  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**OLEH :**

**HIKMATUN NAZILA  
NIM: 19631044**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP  
TAHUN 2023**



Hal: Pengajuan Skripsi  
Kepada  
Yth. Rektor IAIN Curup  
di  
Curup

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Hikmatun Nazila, mahasiswa Prodi Perbankan Syariah yang berjudul: **“Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia KCP. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah”**. Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terimah kasih.


Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, September 2023

**Pembimbing I**

  
**Mega Hamawati, M.A**  
**NIP. 19861024 201903 2 007**

**Pembimbing II**

  
**Citra Puspa Permatasari, M.Ak**  
**NIP. 19930710 202012 2 004**



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hikmatun Nazila  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631044  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, peneliti bersedia menerima hukuman atau sangsi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 23 Oktober 2023

Peneliti.

  
  
**Hikmatun Nazila**  
**NIM.19631044**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/Facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA  
Nomor : 023 /In.34/FS/PP.00.9/01 /2023**

Nama : Hikmatun Nazila  
Nim : 19631044  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syari'ah  
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kpeuasan Nasabah

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 28 November 2023  
Pukul : 11.00-12.30 WIB  
Tempat : Ruang I Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup


Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

**TIM PENGUJI**

Ketua,

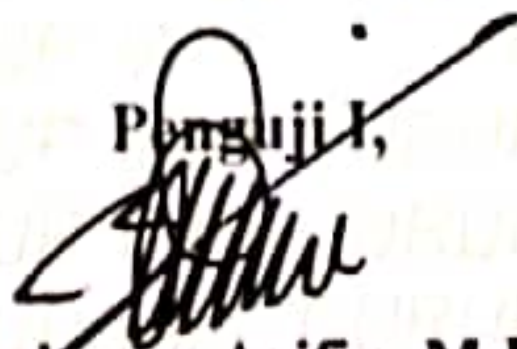
Sekretaris,

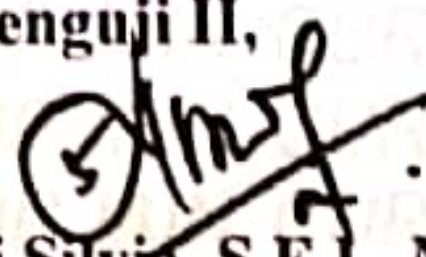
  
Ratih Komala Dewi, M.M  
NIP. 19900619 201801 2 001

  
Pefriyadi, S.E., M.M  
NIP.19870201 202012 1 003


Penguji I,

Penguji II,

  
Rahman Arifin, M.E  
NIP. 19881221 201903 1 009

  
Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E  
NIDN: 2019059105

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

  
Dr. Ngadri, M.Ag  
NIP. 19690206 199503 1 001



## MOTTO

### Surah Al-Insyirah ayat 6-8

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿٦﴾

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٧﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٨﴾

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٩﴾

Artinya: "Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap." (Al-Insyirah, 6-8)



6. Mega Ilhamiwati, M.A dan Citra Puspa Permata, S.E, M.Ak selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti, terimakasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak peneliti yakni Ilham Romadhoni dan kedua adik peneliti yakni Muklis Syaputra dan Gita Pratiwi, yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
9. Terimakasih kepada mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah angkatan 2022 yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.  
Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dengan ketulusan hati mejadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Curup, September 2023

Peneliti,



**Hikmatun Nazila**  
**NIM.19631044**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Adapun skripsi ini peneliti susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana S1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup, Prodi Perbankan Syariah. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan berbagai pihak, maka tidak mungkin terselesainya skripsi ini sehingga skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha peneliti sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Kedua orang tua peneliti yakni Ayah Zulkarnain yang sudah bekerja keras membiayai kuliah peneliti samapai skripsi peneliti selesai dan Ibunda tercinta Normala Dewi yang selalu mendoakan, memberikan nasihat serta mendorong peneliti untuk selalu semangat dalam menyelesaikan proses penyelesaian skripsi ini.
2. Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup, Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I.
3. Dr. Ngadri, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Hendrianto, M.A selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya terkhusus dalam proses akademik peneliti.



## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas kasih sayang dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan membekali peneliti dengan ilmu sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang sangat peneliti sayangi dan banggakan yakni ayah Zulkarnain dan Ibu Normala Dewi yang selalu memberikan bantuan finansial, memberikan doa yang tulus dan ikhlas serta memberikan dorongan kasih sayang yang tak terhingga, memberikan semangat dan arahan untuk bekerja keras sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi ini.
2. Kakak yang peneliti sayangi yakni Ilham Romadhoni dan kedua adik yang peneliti banggakan yakni Muklis Syaputra dan Gita Pratiwi yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan hiburan walaupun dari jarak jauh dan selalu memberikan support kepada peneliti dikala peneliti mengerjakan skripsi ini.



## ABSTRAK

### **Hikmatun Nazila (19631044): Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah**

Mobile banking adalah sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking transaksi perbankan yang biasanya dilakukan nasabah dengan mendangi bank, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking BRI terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking BSI terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui perbandingan kualitas layanan mobile banking BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif komparatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh yang dimana semua anggota populasi dijadikan sampel dengan menyebarkan kuesioner kepada 35 responden dan setiap item pertanyaan diukur dengan menggunakan lima skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengujian hipotesis *path coefficient* yang dibantu dengan *software smartPLS 4*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas layanan mobile banking BRI menunjukkan nilai T-statistic 0.716 (lebih kecil dari nilai T-tabel 1.989), dan variabel kualitas layanan mobile banking BSI menunjukkan nilai T-statistic sebesar 1.415 (lebih kecil dari nilai T-tabel 1.989), artinya bahwa kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI ternyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah



## **ABSTRACT**

**Hikmatun Nazila (19631044): Quality of Bank Rakyat Indonesia and Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Services on Customer Satisfaction**

Mobile banking is a banking facility or service using mobile communication devices such as mobile phones. With the existence of mobile phones and mobile banking services, banking transactions that are usually done by customers by visiting the bank can now be done without having to visit a bank outlet, only by using a mobile phone customers can save time and money. The purpose of this research is to compare the quality of BRI and BSI mobile banking services to customer satisfaction. The research methodology used by researchers is the type of research used is quantitative research, with a comparative descriptive approach. The sampling technique used saturated sampling technique in which all members of the population were sampled by distributing questionnaires to 35 respondents and each question item was measured using a five Likert scale. The data analysis technique used in this study is testing the path coefficient hypothesis assisted by smartPLS 4 software. The results of this study show that the variable BRI mobile banking service quality shows a T-statistic value of 0.716 (smaller than the T-table value of 1.989), and the BSI mobile banking service quality variable shows a T-statistic value of 1.415 (smaller than the T-table value of 1.989), meaning that the quality of BRI and BSI mobile banking services does not affect customer satisfaction as students of Islamic banking and Islamic economics class of 2022.

**Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Hipotesis .....	12
G. Kajian Literatur.....	14
H. Definisi Operasional Variabel.....	22
I. Metodologi Penelitian.....	23
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA ANALISIS .....</b>	<b>35</b>
A. Landasan Teori.....	35
1. Kualitas Layanan.....	35
2. <i>Mobile Banking</i> .....	42
3. Kepuasan Nasabah .....	44
B. Kerangka Analisis .....	50
<b>BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....</b>	<b>51</b>
A. Bank Rakyat Indonesia .....	51
1. Sejarah Singkat.....	51



2.	Keadaan Umum Bank Rakyat Indonesia Curup .....	52
3.	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	53
4.	Produk dan Layanan Bank Rakyat Indonesia .....	54
5.	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia .....	57
6.	Jabatan dan Tugas Operasional.....	58
7.	Tampilan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Rakyat Indonesia.....	63
B.	Bank Syariah Indonesia.....	63
1.	Sejarah Singkat.....	63
2.	Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia KCP. Curup.....	65
3.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	65
4.	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia .....	66
5.	Struktur Bank Syariah Indonesia KCP. Curup.....	71
6.	Jabatan dan Tugas Operasional.....	72
7.	Tampilan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	76
C.	Penjelasan Umum Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah IAIN Curup.....	76
1.	Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.....	76
2.	Program Studi Ekonomi Syariah.....	77
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>80</b>
A.	Hasil Penelitian .....	80
1.	Data Responden .....	80
2.	Analisis Model <i>Partial Least Square</i> .....	81
a.	Analisa <i>Outer Model</i> .....	81
1)	Uji Validitas <i>Convergent Validity</i> .....	81
2)	Uji Validitas <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	82
3)	Uji Validitas <i>Discriminant Validity</i> .....	83
4)	Uji Reliabilitas .....	85
b.	Analisa <i>Inner Model</i> .....	86
c.	Pengujian Hipotesis.....	87
B.	Pembahasan.....	88



1. Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI Terhadap Kepuasan Nasabah.....	89
2. Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSI Terhadap Kepuasan Nasabah.....	90
3. Perbandingan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI dan BSI Terhadap Kepuasan Nasabah.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	50
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia .....	57
Gambar 3.2 Tampilan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Rakyat Indonesia.....	63
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP. Curup.....	71
Gambar 3.4 Tampilan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	76
Gambar 4.1 Nilai Cross Loading .....	84
Gambar 4.2 Nilai Composite Reliability dan Chronbach's Alpha.....	85
Gambar 4.3 Nilai R-square .....	86
Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis (Path Coefficient) .....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah mahasiswa angkatan 2022 yang menggunakan mobile banking BRI dan BSI.....	5
Tabel 1.2 Skala likert .....	30
Tabel 3.1 Data Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2022.....	79
Tabel 4.1 Profil Responden.....	80
Tabel 4.2 Nilai loading factor .....	82
Tabel 4.3 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	83



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sekarang adalah salah satu sektor teknologi informasi. Teknologi Informasi (TI) telah membantu bank untuk mengembangkan cara-cara baru yang lebih efisien dalam menjalankan bisnisnya. Tanpa dukungan TI, bank tidak akan dapat mengikuti perkembangan teknologi terkini.<sup>1</sup> Bank merupakan lembaga penting yang membantu mengembangkan perekonomian di Indonesia. Mereka bekerja sebagai jembatan antara pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang kekurangan dana (*deficit unit*). Bank mengumpulkan dana dari pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito, dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat (*deficit unit*) dalam bentuk kredit. Berdasarkan pasal 5 UU Perbankan, bank dibedakan menjadi dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank melakukan hal yang berbeda dalam kegiatan bisnis mereka, perbedaan mendasar dari kedua bank tersebut ialah adanya pelarangan bunga dalam Bank Syariah sebagaimana bunga yang dihimpun pada Bank Konvensional, sehingga dalam kegiatan operasionalnya Bank Syariah menganut sistem bagi hasil.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina, dan Purweni Widhianningrum, *Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun*, *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* 4, no. 1 (1 April 2015), hlm 52, <https://doi.org/10.25273/jap.v4i1.673>.

<sup>2</sup> Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung, dan Agustin Rusiana Sari, *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model*, *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (1 Mei 2021):, hlm 94, [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607).



Pertumbuhan industri diperlukan untuk mengalami peningkatan layanan yang lebih cepat, terutama di bidang jasa yang secara profesional sesuai dengan bisnis masing-masing. Dengan pesatnya perkembangan perusahaan digital dan teknologi informasi, perusahaan jasa harus memberikan layanan yang lebih *up-to-date* untuk menjaga reputasi yang baik. Untuk kemudahan bertransaksi, bank menawarkan suatu produk yang dapat mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan, yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* sebagai salah satu *delevery channel* yang dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti: transfer uang, membayar berbagai tagihan, mengetahui saldo, *top up voucher*, dll. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online terlebih bagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi.<sup>3</sup>

Penggunaan teknologi informasi *mobile banking* pada industri perbankan adalah salah satu bentuk layanan dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan (perbankan). *Mobile banking* secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengatasi rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui *ponsel* atau *general package radio servis (gprs)* dengan sarana telepon seluler (*ponsel*). *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya

---

<sup>3</sup> Rizki Novendra dkk., *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*, *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 5, no. 1 (30 Juni 2022):, hlm 164-165, <https://doi.org/10.31539/intecom.v5i1.4034>.



*handphone* dan layanan *mobile banking* transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* juga dapat memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.<sup>4</sup>

Bank Syariah Indonesia juga memiliki layanan *mobile banking* yang bernama *BSI Mobile*. *BSI Mobile* adalah fasilitas *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi *online*. *Mobile banking* ini bisa diakses kapan saja dan dimana saja melalui perangkat *smartphone*, baik *Android* maupun *IOS*. Seperti *mobile banking* bank lainnya, *mobile banking* BSI juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah melakukan pengecekan info rekening, hingga melakukan pembayaran penting lainnya. Adapun fitur-fitur yang terdapat di *BSI Mobile*, yaitu: pengecekan informasi saldo, transfer uang, bayar kebutuhan sehari-hari, bayar zakat, dan masih banyak lagi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Miftahuddin Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu*, *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (19 Juni 2019):, hlm 19, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.

<sup>5</sup> Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, dan Nadia Fathurrahmi Lawita, *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*, *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 2 (2021), hlm 3678, <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1449>.



Bank Rakyat Indonesia, sebagai salah satu bank BUMN sangat memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan perbankan sesuai dengan perkembangan zaman. Hal ini dapat terlihat dengan menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yakni *BRI Mobile* atau *BRImo*. *BRImo* merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi *BRI Mobile* yang telah ada sebelumnya. Terdapat lebih dari 11 juta pengguna *BRI Mobile* dengan jumlah transaksi mencapai 575 juta sepanjang tahun lalu. *BRImo* merupakan aplikasi *digital banking* milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, meraih 2,2 juta pengguna hanya dalam 8 bulan sejak diluncurkan pada Februari 2019 yang lalu. *BRImo* menjadi andalan BRI untuk menggaet nasabah baru terutama dari kalangan milenial. Beberapa keunggulannya adalah kemudahan dalam pembukaan rekening BRI Britama Muda, *login* dengan *finger print/face recognition*, dan akses info promo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik.<sup>6</sup>

*Mobile Banking* saat ini digunakan di kalangan masyarakat baik muda maupun tua, dan *mobile banking* juga digunakan oleh para kalangan muda seperti halnya juga mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah. Dalam hal penelitian ini data responden yang digunakan adalah mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022 dan data yang digunakan dalam

---

<sup>6</sup> Ratnawaty Marginingsih, *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*, *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, no. 1 (31 Maret 2020):, hlm 25, <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.



penelitian ini mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah yang menggunakan kedua *mobile banking*.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Mahasiswa Angkatan 2022 yang Menggunakan**  
***Mobile Banking* BRI dan BSI**

N o	Prodi	Jumlah Mahasiswa	<i>Mobile banking</i> BRI	<i>Mobile banking</i> BSI dan BRI	Tidak Menggunakan <i>Mobile banking</i>
1.	Perbankan Syariah	82	21	25	36
2.	Ekonomi Syariah	65	22	10	33
Total		147	43	35	69

*Sumber data: kuesioner dengan Mahasiswa Prodi ES dan PS per 03  
Maret 2023*

Menurut Tjiptono kualitas layanan atau jasa adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.<sup>7</sup>

Menurut Zethmal et al, *Quality Creates True Customers* merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah industri. Pertama kali mutu diteliti dan diterapkan pada produk berwujud (*tangible*). Saat ini banyak

---

<sup>7</sup> Basrah Saidani, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*, 3, no. 1 (2012), hlm 5, <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/766/675>.



orang menyadari bahwa bukan hanya produk berwujud yang dihasilkan dari suatu industri, tetapi juga produk tidak berwujud (*untangible*) yang disebut jasa. Jasa harus mendapat perhatian sama pentingnya dengan produk berwujud, antara lain sifat jasa yang *intangible*, *heterogeneous*, dan *inseperable*. Karakteristik inilah yang menyebabkan banyak kesulitan dalam penanganan kualitas jasa.<sup>8</sup>

Kualitas layanan adalah kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan sangat puas dan senang.<sup>9</sup>

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Apabila yang didapatkan oleh pelanggan tersebut dapat meraih kepuasan dan akan memunculkan sikap kepercayaan, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari yang diharapkan maka pelanggan tersebut belum terpuaskan bahkan sikap tidak percaya yang akan didapatkan. Dalam hal ini industri harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga pelanggan tidak beralih pada industri lain untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Alwan Firmansyah, *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bri Syariah*, hlm 18.

<sup>9</sup> Firmansyah, hlm 3.

<sup>10</sup> Suharlina Suharlina dan Muh. Ferils, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah*, *FORUM EKONOMI* 24, no. 2 (29 April 2022):, hlm 42, <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>.



Kepuasan juga merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang diharapkan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan nasabah disini merupakan persepsi pembeli berkenaan dengan sesuai atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan. Nasabah yang puas biasanya akan setia dalam waktu yang lama, nasabah akan terus bertransaksi dan mau menggunakan produk layanan lain yang ditawarkan oleh pihak bank.<sup>11</sup>

Bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menentukan harga dan mencari keuntungan, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu *spread based* dan *fee based*.<sup>12</sup> Saat ini persaingan antara bank umum (konvensional) dengan bank syariah bisa dikatakan cukup ketat, dimana keduanya berlomba-lomba untuk saling unggul dalam bidang pelayanan jasa seperti aplikasi *mobile banking*. Pada bank umum, Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang banyak diminati oleh nasabah di Indonesia termasuk di wilayah Kota Curup dan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Di

---

<sup>11</sup> Dama Mustika, *Pengaruh Responsiviness dan Efficiency Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri*, *FINEST Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 2 (2022):, hlm 3, <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.

<sup>12</sup> Miftahuddin Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis*, *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (19 Juni 2019): hlm 17, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.



Kabupaten Rejang Lebong Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank dengan kantor cabang terbanyak. Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank BUMN sangat memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan perbankan sesuai dengan perkembangan zaman. Hal ini dapat terlihat dengan menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yaitu *BRI mobile banking*

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam (UU No. 21/2008). Sistem perbankan syariah di Indonesia diawali pada tahun 1993 dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang bank dengan sistem bagi hasil. Kemudian di tahun 1992 juga telah lahir bank syariah pertama sebagai pelopor yang tidak menggunakan sistem bunga seperti di bank konvensional, melainkan menggunakan sistem bagi hasil yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kebanyakan dari pelanggan, terutama nasabah bank, yang menginginkan suatu pelayanan yang sederhana dan praktis sehingga dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu dan tanpa membuang waktu mengantri. Pelayanan manual ini dirasa kurang efisien, karena secara riil kesibukan orang sebagai nasabah pada saat ini semakin meningkat.<sup>13</sup> Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Rejang Lebong merupakan bank syariah dengan terbanyak minat nasabahnya. Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Rejang Lebong hanya terdapat dua yaitu, Bank Syariah Indonesia

---

<sup>13</sup> Miftahuddin dan Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu," 19 Juni 2019, hlm 17-18.



dan Bank Muamalat. Jadi BSI merupakan lokasi yang tepat untuk mengadakan penelitian terkait fasilitas dan kualitas layanan *mobile banking* untuk dibandingkan dengan Bank Rakyat Indonesia. Bank Syariah Indonesia dalam perkembangannya menciptakan system layanan perbankan berbasis teknologi yaitu *mobile banking* yang merupakan factor utama dalam memajukan teknologi sehingga memudahkan nasabah pengguna BSI *mobile banking* dalam menjalankan transaksi-transaksi di perbankan. Kedua bank ini memiliki kekuatan masing-masing dalam menarik nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **Analisis Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia Dan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah.**

## **B. Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang tidak terarah dan mengakibatkan tidak tepatnya sasaran, maka peneliti perlu membatasi penelitian agar tidak menyimpang dari alur penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini hanya dibatasi pada Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah IAIN Curup Angkatan 2022 yang menggunakan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia KCP. Curup.



### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia memberikan kepuasan kepada nasabah?
2. Apakah kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memberikan kepuasan kepada nasabah?
3. Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah?

### **D. Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memberikan kepuasan kepada nasabah.
3. Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S.E. Serta diharapkan melalui penelitian ini dapat menambah wawasan



peneliti di bidang perbankan tentang perbedaan kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas layanan *mobile banking* BRI dan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dijadikan sumber pengetahuan para nasabah tentang fasilitas jasa layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti yang berkaitan terhadap teori dan praktek yang berada di perusahaan mengenai analisis perbandingan *mobile banking* BRI dan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kedepannya bagi Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia dalam mengembangkan *mobile banking* nya.



c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan kepada nasabah untuk mengetahui tentang fasilitas jasa layanan *mobile banking* yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia.

## F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>14</sup> Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif:

1. Kualitas layanan *mobile banking* BRI terhadap kepuasan nasabah.

Gummesson mengungkapkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* menjadi empat bagian yaitu *speed* (kecepatan dan kemudahan dalam melakukan layanan *m-banking*), *security* (jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *m-banking*), *accuracy* (ketepatan dan keakuratan dalam

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 63.



memperoleh informasi mengenai *m-banking*), *trust* (kepercayaan nasabah terhadap bank dimana di;akukannya layanan *m-banking*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahma Novita Sari, berjudul, “*Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*” menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan *BRI mobile*.

Ha: Kualitas layanan *mobile banking* BRI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Kualitas layanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Husnul Hafiz, berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN Suska Riau*” menjelaskan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa ekonomi syariah.



Ha: Kualitas layanan *mobile banking* BSI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Perbandingan kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas layanan mnejadikan point utama yang menjadikan ukuran tingkat kepuasan nasabah. Jika kinerja tidak berhasil mencapai harapan nasabah, oleh sebb itu nasabah akan merasa kurang puas akan kinerja yang tidak sesuai harapan. Jika kinerja melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa sangat puas dna senang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih, berjudul "*Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia*" menjelaskan bahwa kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia secara statistic tidak ada perbedaan antara nilai pelayanan *mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.

Ha: Perbandingan kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **G. Kajian Literatur**

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai judul diatas, maka penelitian melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan



permasalahan yang akan diuji. Adapun pustaka yang terkait dalam hal ini adalah:

1. **Elsandro Yoga Pranatha, 17423021, Skripsi Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Sleman, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2021.**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat pada pengembangan produk digital kualitas layanan menjadi hal terpenting karena langsung dirasakan oleh nasabah, sehingga akan membentuk kepuasan nasabah dalam pemakaian suatu produk. Selain kualitas layanan, pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting selanjutnya, karena fitur produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah. Apalagi dengan adanya merger 3 bank BUMN yaitu BNIS, BSM, dan BRIS yang menjadi satu dengan nama PT. Bank Syariah Indonesia, tentu hal tersebut menjadi momen untuk terus mengembangkan kualitas layanan dan fitur produk guna memberikan kemudahan dan juga menjadi produk digital unggulan bagi Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang digunakan sebagai desain utama dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang berada di Kabupaten Sleman dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan nasabah di kabupaten Sleman dengan nilai signifikan sebesar 0,0000.<sup>15</sup>

2. **Nur Aisyah Febriani Pasaribu, 1623108, Skripsi, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2020.**

Permasalahan dari penelitian ini adalah meningkatnya pengguna internet sejalan dengan peningkatan populasi penduduk di Indonesia menyebabkan berbagai sektor melakukan inovasi layanan digital. Pada sektor ekonomi yaitu lembaga jasa keuangan konvensional maupun syariah sama-sama bersaing menyediakan layanan digital yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan digital yang terdapat di bank salah satunya adalah mobile banking. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non-probability* dengan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain

---

<sup>15</sup> Elsandro Yoga Pranatha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Sleman," *Universitas Islam Negeri Yogyakarta*, Skripsi, 2021, hlm 130.



dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan *mobile banking* maka tingkat kepuasan nasabah akan meingkat. Sedangkan pada variabel kecepatan didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.<sup>16</sup>

3. **Dama Mustika, Artikel, Pengaruh *Responsiveness*, dan *Effeciency*, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri, FINEST Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam, Vol. 6, No. 6, STAI Hubbulwathan Duri, 2022, <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terjadi pada tahun 2021 tentang *mobile banking*, rendahnya kualitas layanan mobile banking karena akses yang sering error dan adanya penarikan biaya dari sms ketika meminta kode aktivasi. Isu ini didapat dari salah satu nasabah BSI pengguna *mobile banking* bernama Tari yang berada di kota Duri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif hubungan kausal (sebab akibat). Populasi penelitian ini adalah nasabah BSI I RS Thursina sebanyak 111 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 87 responden. Dengan menggunakan kuesioner dan literatur (studi pustaka). Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda

---

<sup>16</sup> Nur Aisyah Febriani Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta," *Universitas Islam Negeri Yogyakarta*, Skripsi, 2020 , hlm 135.



dengan software IBM SPSS *Statistic Version 22*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tangible berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina dengan nilai stg  $0,003 < 0,05$ . Kualitas layanan *reability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai stg  $0,013 < 0,05$ . Kualitas layanan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Kualitas layanan *emphaty* tidak berpengaruh dengan kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,051 < 0,05$ . Kualitas layanan *responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Dan kualitas layanan *effeciency* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,001 < 0,05$ .<sup>17</sup>

4. **Windia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S, Artikel Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember, Jurnal Penelitian Ipteks, Vol. 8, No. 1, Universitas Muhammadiyah Jember 2023, <https://doi.org/10.32528/ipteks.v8i1.876>.**

Permasalahan dalam penelitian ini disebabkan karena penggunaan smartphone yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, hal ini membuktikan bahwa minat masyarakat terhadap pemakaian smarthphone semakin meningkat. Jumlah pengguna elektronik channel di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun yang didorong pertumbuhan pengguna

---

<sup>17</sup> Dama Mustika, "Pengaruh Responsiveness, dan Effeciency, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri," *FINEST Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 6 (2022), hlm 79-97, <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.



internet dan smartphone, serta semakin banyaknya bank yang fokus pada fasilitas tersebut. Menurutnya layanan banking elektronik channel dibagi menjadi 3 kategori, yaitu internet banking, phone banking dan mobile banking. Hal ini didukung dengan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti pada 36 nasabah mobile banking BSI Jember yang menjawab ya atau tidak. Dapat dilihat bahwa nasabah lebih banyak memilih puas terhadap mobile banking BSI, tetapi ada juga yang merasa tidak puas terhadap pelayanan mobile banking BSI. Hal ini yang menyebabkan peneliti tertarik untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Efficiency*, *Fullfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Jenis penelitian ini adalah kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan aplikasi *mobile banking* lebih dari 5 kali dalam bertransaksi. Sampel yang digunakan sebanyak 126 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Variabel alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, *fullfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. *Privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk



pengguna *mobile banking* agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.<sup>18</sup>

5. **Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih, Artikel, Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia, *Indonesian Journal of Economics and Management*, Vol. 1, No. 3, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung 2021, <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>**

Permasalahan dalam penelitian ini membahas tentang menunjukkan ada atau tidaknya perbedaan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Apalagi semenjak penggabungan tiga bank syariah tersebut strategi pemerintah Indonesia menjadi suatu pusat keuangan syariah di dunia. Oleh karena itu, dampak pergantian system *mobile banking* Bank Syariah Indonesia ini sebagai suatu pertimbangan tingkay kepuasan layanan pada nasabah yang memakai fasilitas *mobile banking* di bank sebelumnya. Dari hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian perbandingan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia dari perspektif nasabah. Dalam penelitian ini digunakan teknik kuantitatif dengan mengumpulkan sampel sebanyak 35

---

<sup>18</sup> Windia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember," *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8, no. 1 (2023), hlm 29-38 <https://doi.org/10.32528/ipteks.v8i1.876>.



responden nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Indikator kualitas layanan *mobile banking* yang digunakan adalah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini, sedangkan pengecekan hipotesis menggunakan *free sample t test*. Dilihat dari hasil analisis data dapat diketahui nilai rata-rata layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia > nilai rata-rata layanan *mobile banking* di BRI Syariah. Dapat disimpulkan kualitas layanan *mobile banking* yang dirasakan nasabah pada Bank Syariah Indonesia lebih baik dibandingkan dengan BRI Syariah, sedangkan dilihat dari data *free sample t test* penelitian ini tidak didapatkan perbedaan yang signifikan antara layanan *mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya adalah mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, dengan menggunakan metode yang sama yakni kuantitatif. Perbedaannya adalah penelitian yang peneliti lakukan menganalisis data dengan menggunakan SmartPLS, dengan indikator yang berbeda serta adanya variabel independen yang diukur yaitu kualitas layanan kedua instansi yakni kualitas layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia, dan responden penelitian ini yakni mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah IAIN Curup angkatan 2022.

---

<sup>19</sup> Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan dan Vemy Suci Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia," *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (31 Juli 2021): hlm 578–83, <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.



## H. Definisi Operasional Variabel

Sebagai langkah awal untuk memahami istilah yang ada dalam judul ini, maka secara singkat peneliti terlebih dahulu akan menjelaskan atau menguraikan maksud dari judul ini, adapun istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

### 1. Variabel Independen / Bebas (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan secara etimologi, pelayanan/layanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan/layanan secara terminology adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Nasution kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>20</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah sikap seorang instansi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya harapan nasabah.

---

<sup>20</sup> Yuni Septiani, Edo Aribbe, Dan Risnal Diansyah, *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru) Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, No. 1 (14 Juni 2020): hlm 43, <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.



## 2. Variabel Dependen / Terikat (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dan mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller kepuasan pelanggan/nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.<sup>21</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah respon akan terpenuhinya harapan nasabah atas produk yang ditawarkan oleh instansi.

### I. Metodologi Penelitian

#### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif komparatif. Penelitian deskriptif

---

<sup>21</sup> Ria Octavia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung*, *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, no. 1 (29 Maret 2019):, hlm 36, <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1>.



komparatif yang dimaksud untuk mengukur dan membandingkan dengan cermat fenomena sosial tertentu.<sup>22</sup> Menurut Punch kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pengalaman empiris dengan mengumpulkan data berbentuk angka yang bisa dihitung dan berbentuk numerik. Penelitian kuantitatif juga diartikan sebagai penelitian yang didasari pada asumsi, selain menentukan variabel dan melakukan analisis menggunakan metode penelitian valid.<sup>23</sup> Studi deskriptif komparatif adalah suatu studi survei deskriptif yang dilakukan dengan cara membandingkan persamaan dan perbedaan sebagai fenomena untuk mencari faktor-faktor apa, atau situasi bagaimana yang menyebabkan timbulnya suatu peristiwa tertentu. Studi komparatif disebut juga dengan studi perbandingan karena secara esensi membandingkan variabel penelitian. Dalam pendekatan komparatif adalah langkah-langkah penelitiannya yaitu menetapkan variabel penelitian yang akan dikomparatifkan, menetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai secara sistematis, menetapkan populasi dan sampel dan menetapkan analisis perbedaan atau persamaan variabel penelitian dengan uji statistik yang digunakan.<sup>24</sup> Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik dan dibantu dengan program *SmartPLS 4.0*.

---

<sup>22</sup> Rahmani Timorita Yulianti dkk., *Studi Komparasi Penerapan Manajemen Risiko Produk Pembiayaan Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, *JURNAL SYARIKAH : JURNAL EKONOMI ISLAM* 4, no. 1 (1 Agustus 2018), hlm 64, <https://doi.org/10.30997/jsei.v4i1.1060>.

<sup>23</sup> Amruddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), hlm 16.

<sup>24</sup> I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian* (Sleman: CV. Budi Utama, 2019), hlm 23-24.



## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu Bank Rakyat Indonesia KC Yang beralamatkan di Jl. Merdeka, No. 49 RD, Pasar Baru, Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119. Dan Bank Syariah Indonesia KC di Jl. Merdeka No.287, Kepala Siring, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu. Maka target dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Angkatan 2022 Fakultas Syariah dan Ekonnomi Islam IAIN Curup dengan jumlah 35 responden mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

### b. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar,



dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>25</sup>

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh yang mana *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.<sup>26</sup> Maka sampel dalam penelitian ini adalah 35 mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang menjadi target responden.

#### 4. Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber

---

<sup>25</sup> Sugiyono, hlm 81.

<sup>26</sup> Sugiyono, hlm 85

<sup>27</sup> Syafruddin, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Publica Indonesia Utama, 2022), hlm 133.



dari kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa prodi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktural data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai *Internet Websites*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder, dan lain-lain.<sup>28</sup> Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku-buku, website, jurnal artikel, contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dan data berupa file ms.excel yang berisi data jumlah mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.<sup>29</sup> Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan

---

<sup>28</sup> Syafruddin, hlm 133-134.

<sup>29</sup> Sugiyono, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 145.



data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi *non-partisipan*, yang mana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.<sup>30</sup>

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>31</sup>

Jenis wawancara yang digunakan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>32</sup> Wawancara yaitu metode pengumpulan data informasi dengan cara menyakan secara langsung kepada mahasiswa prodi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah selaku nasabah yang menggunakan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dan

---

<sup>30</sup> Sugiyono, hlm 146.

<sup>31</sup> Sugiyono, hlm 137.

<sup>32</sup> Sugiyono, hlm 140.



*mobile banking* Bank Syariah Indonesia untuk memperoleh informasi dan mendapatkan data pra penelitian.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert, dimana skala likert yaitu skala skala yang gunanya untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan seseorang ataupun kelompok orang mengenai fenomena sosial. Fenomena sosial yang ditetapkan oleh peneliti secara khusus disebut sebagai variabel penelitian. Skala likert mengukur variabel dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator inilah yang dijadikan titik tolak dalam penyusunan item instrumen berupa pertanyaan dan juga pernyataan. Instrumen yang menggunakan skala likert memiliki tingkatan, mulai dari tingkatan positif sampai negatif. Tingkatan tersebut dalam bentuk kata-kata dijabarkan dalam tabel berikut.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* ,(Bandung:Alfabeta, 2022), hlm 142.

<sup>34</sup> Sugiyono, hlm 93.



**Tabel 1.2 Skala Likert**

<b>Skor</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Cukup Setuju (CS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju

*Sumber : Sugiyono 2022*

#### d. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>35</sup> Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data berupa catatan, dokumen yang bersangkutan dengan masalah penelitian yang diperlakukan sebagai bukti untuk memperkuat hasil penelitian.

## 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji

---

<sup>35</sup> Nova Nevila Rhodi, *Metode Penelitian* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), hlm 121.



hipotesis yaitu telah dirumuskan dalam skripsi. Datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.

#### a. Model Pengukuran atau *Outer Model*

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut *valid (sahih)* atau tidak *valid*. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner.<sup>36</sup> Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui uji validitas *convergent validity*, *average variance extracted (AVE)*, dan *discriminant validity*.

##### (1) *Convergent Validity*

Validitas konvergen berhubungan dengan [rinsip bahwa pengukuran-pengukuran dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas indikator reflektif dengan program *SmartPLS* dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7 untuk

---

<sup>36</sup> Nilda Miftahul Janna dan H. Herianto, *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*, preprint (Open Science Framework, 22 Januari 2021), hlm 2, <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>.



penelitian yang bersifat *confirmatory* dan antara 0.6-0.7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory*, serta nilai *average variance inflation factor* (AVE) harus lebih besar dari 0.5.<sup>37</sup>

### **(2) Average Variance Extracted**

Uji validitas ini adalah dengan menilai validitas dari item pertanyaan dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). AVE merupakan persentase rata—rata nilai *variance extracted* (AVE) antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan *convergent indicator*. Untuk persyaratan yang baik, jika AVE masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0.5.<sup>38</sup>

### **(3) Discriminant Validity**

Uji validitas ini menjelaskan apakah variabel cukup berbeda satu sama lainnya. Uji validitas diskriminan dapat terpenuhi apabila nilai korelasi variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi dengan seluruh variabel lainnya.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Rahmad Solling Hamid dan Suhhardi M Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis* (Jakarta: PT.Inkubator Penulis Indonesia, 2019) hlm 41-42.

<sup>38</sup> Muhammad Fathussyakir, Meutia Meutia, Dan Heriani Heriani, “Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Guru Smk Kota Bima Dengan Motivasi Sebagai Intervening,” *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 6, No. 2 (30 Maret 2022), hlm 2620, <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i2.3193>.

<sup>39</sup> Fathussyakir, Meutia, dan Heriani, hlm 2620 .



## 2) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran betrkali-kali.<sup>40</sup> Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability* dan *chronbach's alpha*, suatu variabel dapat dikatakan reliabel Ketika memiliki nilai *composite reliability* dna *chronbach's alpha*  $\geq 0.7$ .

### b. Model Struktural atau *Inner Model*

Tahap kedua dalam evaluasi model adalah evaluasi model struktural (inner model). Ada beberapa komponen item yang mnejadi kriteria dalam penelitian model struktural (inner model) yaitu nilai R-square dan Signifikansi. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai R-square 0.75, 0.50 dan 0.25 maisng-masing mengindikasikan bahwa model kuat, moderat, dan lemah. Selanjutnya, kkriteria penilaian model struktural (inner model) yang kedua adalah signifikansi. Nilai

---

<sup>40</sup> Janna dan Herianto, hlm 7.



signifikansi yang digunakan (two-tailed) t.value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance = 1%).<sup>41</sup>

### c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan pengujian model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit* model. Selain itu juga dengan melihat *path coefficients* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi dapat memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian.<sup>42</sup> Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan diatas adalah 1.654 untuk  $p < 0,05$ , 1.974 untuk  $p < 0.025$ , dan 2.349 untuk  $p < 0.01$ . Tabel uji hipotesis berdasarkan *path coefficients* (*mean, STDEV, T-Values*) berikut ini menyajikan *output* estimasi untuk pengujian struktural.

---

<sup>41</sup> Hamid dan Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis*, 2019, hlm 42-43.

<sup>42</sup> Hamid dan Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis*, 2019, hlm 43.



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Layanan

###### a. Teori Kualitas Layanan Secara Umum

Kualitas layanan menurut Parasuraman adalah tingkat perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat evaluasi yang diterima konsumen dibandingkan dengan apa yang konsumen keluarkan untuk mendapatkan produk barang atau jasa tersebut.<sup>1</sup>

Kualitas layanan menurut Tjiptono, bahwa kualitas layanan jasa pada bank harus mempunyai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi tingkat keinginan nasabah yaitu *expectation* dan kinerja (*performance*).<sup>2</sup>

Kualitas layanan jasa elektronik menurut Parasuraman bahwa kualitas layanan jasa elektronik merupakan sebuah aplikasi/*website* yang efektif dan efisien yang memfasilitasi masyarakat dalam menggunakan layanan *online*. Menurut Ridwan & Darmawan Kualitas

---

<sup>1</sup> Aridara Nastiti, *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang, Diponegoro Journal Of Management* 8, no. 1 (2019), hlm 128, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/25951>.

<sup>2</sup> Achmad Fandi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya, Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019), hlm 113, <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jie>.



pelayanan yaitu seluruh aktifitas yang dilakukan perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah. Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan dari perusahaan kepada masyarakat yang berupaa kemampuan dalam memberi kemudahan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.<sup>3</sup>

b. Teori Kualitas Layanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) Sebagian dari hasil usahmu yang baik-baik dan Sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, danjanganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamumenafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak maumengambilnya melainkan dengan memincingkan mataterhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi MahaTerpuji. (Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267)*

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Adapun dalam ekonomi Islam,

---

<sup>3</sup> Achmad Fandi, hlm 114.



keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipadu oleh Allah lewat AL-Quaran dan Hadis.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi *syari'at* Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komite materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Islam mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat *ihsan* (baik) kepada semua manusia maupun terhadap makhluk ciptaan Allah yang lainnya. Dalam Al-Quran surah Al-Isra ayat 7 Allah swt, berfirman:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا  
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتَّبِرًا

Artinya: “jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam masjid, sebagaimana musuh-musuhmu

---

<sup>4</sup> Moch Zaenal Azis Muchtharom, *Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro*, *Journal of Sharia Economics* 1, no. 1 (16 Agustus 2019):, hlm 45, <https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>.



*memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai” (QS. Al-Isra’:7)*

Ayat diatas menjelaskan bahwa sesungguhnya apa yang kita lakukan akan Kembali pada diri kita sendiri. Apa yang kita tanam itulah yang akan kita tuai. Dengan demikian apabila kita ingin berbuat baik, tidak perlu banyak pertimbangan untuk melakukannya, karena sesungguhnya kebaikan itu akan kembali untuk diri kita sendiri. Tetapi sebaliknya jika kita berbuat jahat maka kejahatan itu juga akan kembali pada diri kita.

Islam juga mengajarkan dalam hal usaha bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan demikian apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik/berkualitas kepada para pelanggannya, pada dasarnya memberikan keuntungan pada perusahaan itu sendiri, sebab dengan pelayanan yang baik, pelanggan akan setia (*loyal*) menggunakan produk/jasa perusahaan tersebut.<sup>5</sup>

Pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum *syara'* dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak ada kebebasan beribadah. Apabila

---

<sup>5</sup> Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali," *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (1 Juli 2011): 73, hlm 89 <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1>.



seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan akidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.<sup>6</sup>

a. Indikator Kualitas Layanan

Konsep kualitas pelayanan menurut Othman dan Owen dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kebutuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Menurut Saeed e al, terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam. Pertama, etika pemasaran Islam didasarkan pada al-quran dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang ambigu. Kedua, perbedaan utama adalah aspek transedental dari kemutlakan akan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan di masyarakat daripada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Muhammad Tho'in, *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*, *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (1 Juli 2011):, hlm 79-80, <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>.

<sup>7</sup> Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 9 (2 Desember 2015): hlm 624, <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.



Othman dan Owen memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada Lembaga keuangan dengan prinsip syariah, dengan menambahkan unsur “*compliance*” pada dimensi kualitas pelayanan. *Compliance with Islamic Law* (kepatuhan terhadap hukum Islam). Lima dimensi kualitas pelayanan ditambah dengan *compliance* sebagai syarat produk lebih dikenal dengan CARTER. Item dari dimensi *compliance* yang diusulkan Othman dan Owen yang kemudian di sebut CARTER yaitu:<sup>8</sup>

a. *Sharia Compliance* (Kepatuhan pada Syariat Islam)

*Sharia compliance* dalam bank syariah adalah kemampuan sebuah bank syariah dalam memenuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu yang mencolok system bunga. Selain itu, dalam tujuan komersilnya tidak mengenal peminjaman uang, tetapi kemitraan atau Kerjasama (*mudharabah dan musyarakah*) dengan system bagi hasil.<sup>9</sup>

b. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* yaitu dimensi yang berkenaan dengan daya Tarik fasulitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan untuk memberikan pelayanan memadai, sertapenampilan dari pegawai rapi.

---

<sup>8</sup> Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan* (Jawa Barat: CV. Adanu Abitama, 2022), hlm 41.

<sup>9</sup> Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 9 (2 Desember 2015):, hlm 624-625 <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.



c. *Empathy* (Empati)

*Empathy* yaitu dimensi yang menyatakan bahwa organisasi memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman.

d. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

e. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* yaitu dimensi yang berhubungan dengan kesedian dan kemampuan pegawai untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan* (Jawa Barat: CV. Adanu Abitama, 2022), hlm 41.



f. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* yaitu dimensi yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi dan organisasi dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.<sup>11</sup>

## 2. *Mobile Banking*

a. Definisi *Mobile Banking*

Ketatnya persaingan dan pengembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan *internet* menyebabkan munculnya aplikasi yang berbasis *internet* pada *smartphone*. Persaingan yang timbul akibat dari perkembangan teknologi tersebut juga dialami oleh perbankan di Indonesia dan salah satu fasilitas yang ditawarkan perbankan adalah layanan teknologi *mobile banking*. Menurut Nkwede, *mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking* (MB) merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti *ponsel* atau *tablet*. *Mobile banking* juga didefinisikan sebagai Tindakan melakukan transaksi keuangan secara *online*, sebagai evolusi alami dari *e-Banking* yang memberdayakan nasabah untuk menyelesaikan transaksi keuangan

---

<sup>11</sup> Rudy Rosadi, R. Akhmad Munjin, dan G. Goris Seran, Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik, *Jurnal Governansi* 6, no. 2 (2 Oktober 2020):, hlm 83-84, <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>.



melalui perangkat seluler atau telepon genggam.<sup>12</sup> Sambil menekankan pada fungsionalitas perangkat seluler yang terkait dengan MB, mereka berpendapat bahwa perangkat sering kali memungkinkan banyak ppenngguna untuk mendapatkan akses ke server, kemudian melakukan otentikasi, mengkonfirmasi otentifikasi, mengaktifkan pembayaran dan akhirnya menegaskan penyelesaian transaksi dengan platfrom yang meyakinkan.<sup>13</sup>

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *reel time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh *ponsel* yang perorangan melalui *ponsel* memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang memiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (*ponsel*).<sup>14</sup>

*Mobile banking* juga merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu SMS (*Short Messaging System*), *Browsers*, dan aplikasi untuk *software* pada telepon genggam nasabah (*smartphone*). *Mobile banking* akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank.

---

<sup>12</sup> Jeffry Z.C Nelwan dkk., *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin* (Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2021) hlm 23.

<sup>13</sup> Jeffry Z.C Nelwan dkk., *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin* (Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2021) hlm 24.

<sup>14</sup> Nurdin Nurdin dkk., *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020):, hlm 91-92 <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.



*Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.<sup>15</sup>

b. Manfaat *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui jaringan komunikasi melalui telepon seluler/*handphone* atau komputer *tablet*. Manfaat *mobile banking* bagi nasabah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. Kemudahan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan.
- b. Praktis dan efisien.
- c. Dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
- d. Untuk transaksi financial dilengkapi dengan pengamanan berupa OTP (*One Time Password*).

### 3. Kepuasan Nasabah

a. Teori Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri. Hal ini karena asumsi rasional konsumsi dibangun atas dasar *utility* (kepuasan). Secara sederhana setidaknya terdapat 2

---

<sup>15</sup> Andika Febrianta, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung, *e-Proceeding of Management* 03, no. 03 (2016), hlm 3, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194/3027>.

<sup>16</sup> Syafril, *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2020) hlm 116.



(dua) hal yang perlu untuk kritisi dari perilaku konsumsi berorientasi pada *utility* yakni pada pertama tujuan konsumsi hanyalah untuk mencapai kepuasan dan kedua Batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Artinya sepanjang dia mempunyai pendapatan maka tidak ada yang bisa membatasinya untuk melakukan konsumsi. Tentunya sikap ini akan menafikan kepentingan orang lain menafikan zat dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).<sup>17</sup>

Menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam memegang prinsip lebih banyak tidak selalu baik. Masalah akan terwujud Ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengkonsumsi barang hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah. Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam," *El-Faqih: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam* 5, no. 1 (30 April 2019): hlm 110, <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>.

<sup>18</sup> Ahmad Syafiq, hlm 111.



b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Zheitaml dan Bitner mendefinisikan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan, antara lain:<sup>19</sup>

- 1) Fitur produk dan jasa, kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh pelanggan terhadap fitur produk atau jasa.
- 2) Emosi pelanggan, emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan yakni ketika seorang individu memadankan produk atau layanan dimana kemudian dirasakan sejalan dengan keinginan sehingga timbul perasaan senang atau kecewa. Kosumen tentunya tidak terpuaskan jika layanan kinerja yang diperolehnya jauh dari keinginan. Begitupula sebaliknya, konsumen akan terpuaskan jika layanan kinerja yang diperoleh melampaui keinginan pelanggan atau nasabah.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ahmad Syafiq, hlm 110.

<sup>20</sup> Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA," *Jurnal Teknologi dan Manajemen* 19, no. 2 (28 Agustus 2021): 1–12, hlm 56, <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>.



Lupiyoadi juga mendefinisikan, terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan/nasabah adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produk tersebut baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi.
- 4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Tjiptono mendefinisikan beberapa indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas kepuasan berkaitan dengan:<sup>22</sup>

- 1) Penyediaan layanan yang baik.

---

<sup>21</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Jawa Timur: Anggota IKAPI, 2019) hlm 92.

<sup>22</sup> Sumadi Sumadi, *Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 2 (29 September 2017), hlm 114, <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i2.104>.



- 2) Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen.
- 4) Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
- 5) Karyawan memberikann perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Karena dengan bagaimanapun, tanpa kepuasan maka tidak akan ada pelanggan yang loyal. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Terdapat empat metode yang digunakan untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan antara lain:<sup>23</sup>

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi

---

<sup>23</sup> Febrianta, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung." hlm 3-4.



langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.

## 2) *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

## 3) *Lost Customer Analisis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan.

## 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik *via* pos, telepon, *e-mail*, maupun wawancara langsung. Melalui survei dengan pengukuran kualitas.

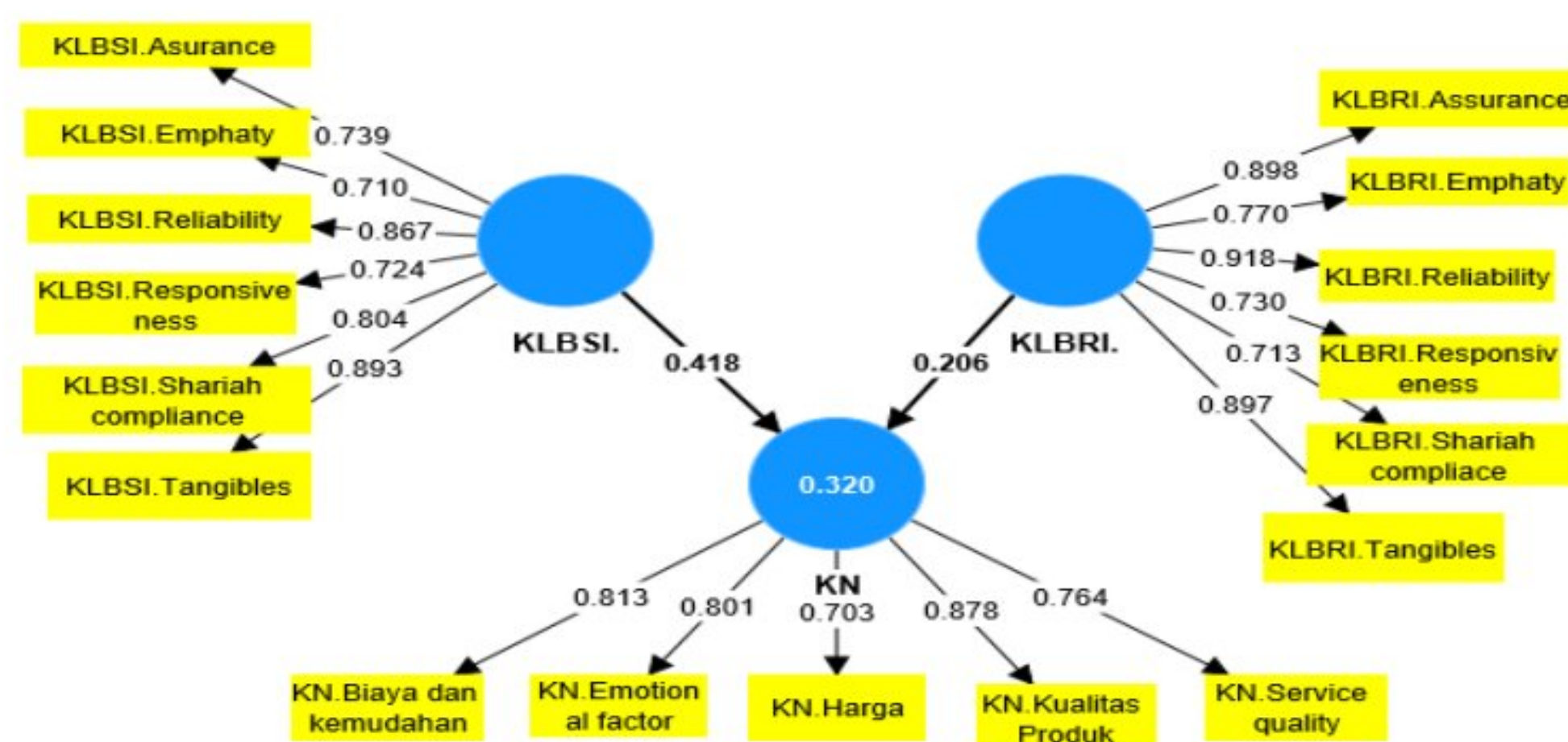


#### 4. Kerangka Analisis

Kerangka analisis merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka analisis yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Kerangka analisis dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih.<sup>24</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan disini bahwa variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Analisis**



Sumber: olah data smartPLS 4.0

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016). 2016, hlm 60



## BAB III

### GAMBARAN UMUM INSTANSI

#### A. Bank Rakyat Indonesia

##### 1. Sejarah Singkat

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948 kegiatan Bank Rakyat Indonesia sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.<sup>1</sup>

Pada waktu itu PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar

---

<sup>1</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, tani dan nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).<sup>2</sup>

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Ri No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.<sup>3</sup>

## **2. Keadaan Umum Bank Rakyat Indonesia Curup**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1895 dengan didasari pelayanan pada masyarakat kecil yang sampai sekarang tetap konsisten, yaitu fokus memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Untuk lebih menunjang kegiatan pada dunia perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah berdiri di Provinsi Bengkulu, salah satunya yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Curup. Sejak didirikan, PT. Bank Rakyat Indonesia

---

<sup>2</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.

<sup>3</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



(Persero) Tbk Cabang Curup memiliki Kantor Cabang Pembantu yang terdiri dari 13 kantor unit, serta 3 teras yang tersebar di wilayah Curup.

### 3. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

a. Visi Bank Rakyat Indonesia adalah menjadi *the most valuable banking group* di Asia Tenggara dan *champion of financial inclusion*.<sup>4</sup>

b. Misi Bank Rakyat Indonesia

1) Memberikan Yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Menyediakan Pelayanan Yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

3) Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan

---

<sup>4</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.<sup>5</sup>

#### 4. Produk dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

##### a. Individu

##### 1) Tabungan

Adapun beberapa produk tabungan Bank Rakyat Indonesia yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| a) Simpedes       | g) BritAma Rencana     |
| b) BrtiAma        | h) BritAma Valas       |
| c) BritAma Bisnis | i) Tabungan BRI Junio  |
| d) BritAma X      | j) Tabungan BRI Simple |
| e) Simpedes TKI   | k) Tabungan            |
| f) Tabungan Haji  |                        |

##### 2) Deposito

Ada tiga produk deposito yaitu sebagai berikut:

- a) Deposito Rupiah
- b) Deposito *Valas*
- c) Deposito *Internet Banking*

---

<sup>5</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.

<sup>6</sup> Produk Tabungan Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/tabungan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib



### 3) Giro

Ada dua produk giro di Bank Rakyat Indonesia yaitu sebagai berikut:

- a) Giro BRI Rupiah
- b) Giro BRI *Valas*

## b. Pinjaman

### 1) KPR

Adapun produk pinjaman KPR Bank Rakyat Indonesia ada dua yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a) KPR BRI
- b) KPR Sejahtera FLPP BRI

### 2) Briguna

Adapun beberapa produk briguna yaitu sebagai berikut:

- a) Briguna Karya
- b) Briguna Purna
- c) Briguna Umum
- d) Briguna Pendidikan

### 3) Layanan Perbankan

Adapun beberapa produk layanan perbankan yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a) *Bill Payment*
- b) Jasa Penerimaan Setoran
- c) Transaksi *Online*
- d) Transfer dan LLG
- e) *BRIfast Remittance*

---

<sup>7</sup> Produk Pinjaman Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/pinjaman>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.

<sup>8</sup> Layanan Perbankan, <https://bri.co.id/layanan-perbankan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



#### 4) Investasi

Adapun beberapa produk investasi yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

- a) Dana Pensiun Lembaga Keuangan Bank Rakyat Indonesia  
(DPLK BRI)
- b) Reksadana
- c) ORI & SR

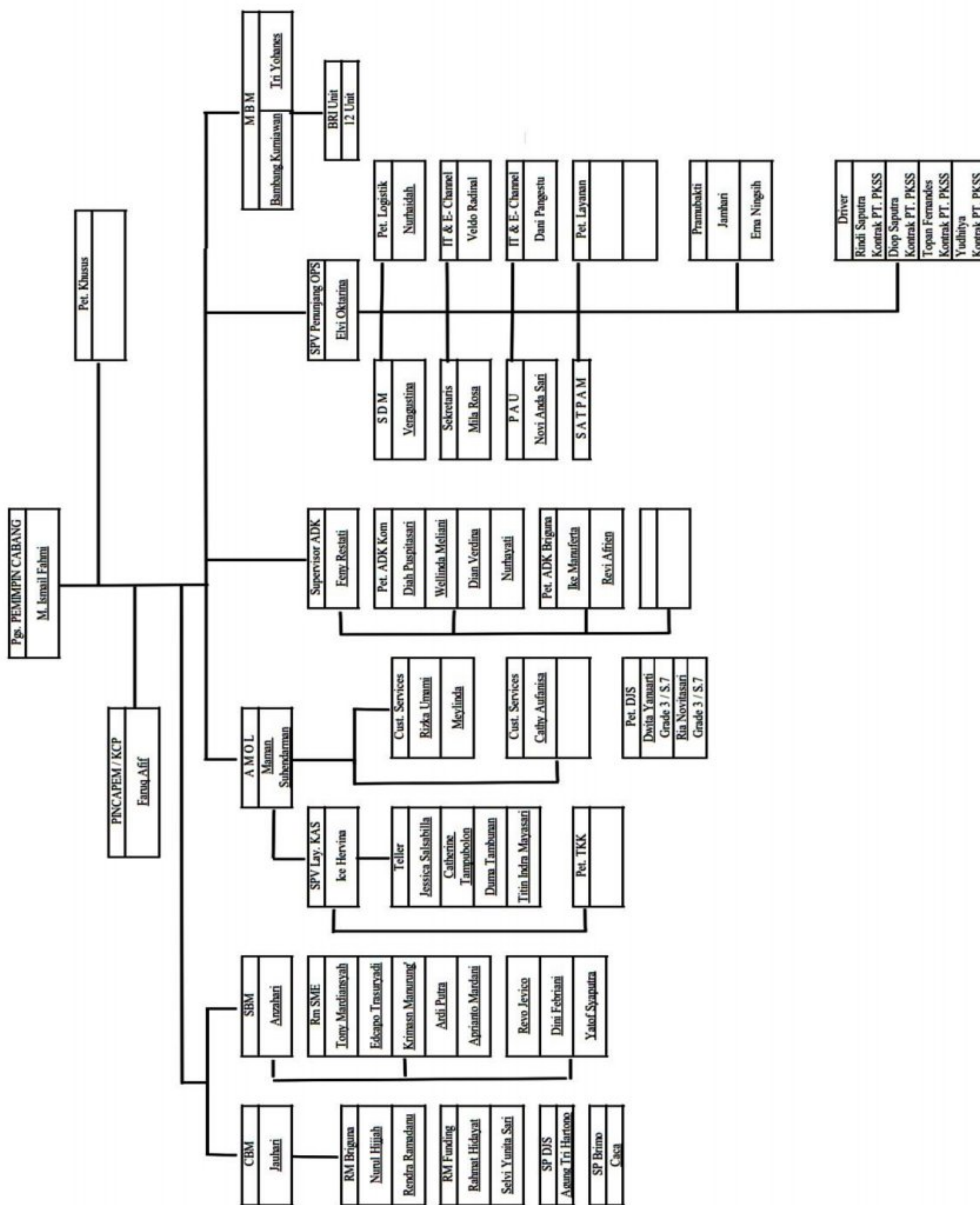
---

<sup>9</sup> Produk Investasi individu, <https://bri.co.id/investasi-individu>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



5. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia



Sumber: Struktur dari Bank Rakyat Indonesia KC. Curup tahun 2023



## 6. Jabatan dan Tugas Operasional

Adapun jabatan dan tugas operasional serta tanggung jawab suatu organisasi pada BRI Cabang Curup adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

### a. Pimpinan Kantor Cabang:

Adapun tugas dari pimpinan kantor cabang yaitu sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi dan mengupayakan pencapaian RKA;
- 2) Menjamin bahwa seluruh transaksi yang disetujui atau disahkan telah sesuai dengan kewenangannya;
- 3) Melakukan pembinaan secara aktif meningkatkan kemampuan pegawai di Kanca, Kancapem, dan BRI Unit untuk meningkatkan kualitas setiap fungsi seperti: fungsi marketing, operasional, dan support.

### b. *Ass,Man,Operasional* (AMOL)

Adapun tugas dari *Ass.Man.Operasional* (AMOL) yaitu sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan tambahan kas awal hari kerja atau selama jam pelayanan kas bagi *teller* dan ATM serta menerima setoran kas dari *teller* untuk menjamin pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan keamanan kas;

---

<sup>10</sup>Deskripsi Jabatan Bank Rakyat Indonesia, <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>, Diakses tanggal 28 Mei 2023, Pukul 20.00 wib.



- 2) Menaktifkan *rekening* pinjaman dan simpanan agar pembukuan rekening tersebut dipastikan memenuhi persyaratan sesuai ketentuan;
- 3) Melakukan pengesahan *transfer* keluar sesuai wewenangannya untuk menjamin kebenaran dan keamanan *transfer* yang dilakukan.

c. *Customer Service*

Adapun tugas dari *customer service* yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

- 1) Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- 2) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan di BRI Unit, serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja di BRI Unit.
- 3) Menjaga kerahasiaan password yang dikelola CS Unit untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan resiko operasional.

---

<sup>11</sup> Deskripsi Jabatan Bank Rakyat Indonesi, <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>, Diakses tanggal 28 Mei 2023, Pukul 20.00 wib.



- 4) Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Mengelola berkas pinjaman beserta agunannya, berkas simpanan dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai dengan kewenangan yang berlaku.
- 6) Mengagenda dan mendokumentasikan surat keluar dan surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- 7) Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga.
- 8) Mengelola ATM sebagai petugas ATM.
- 9) Melakukan pengelolaan logistik, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 10) Pencapaian *fee based-income* dari penjualan produk dan jasa lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target.
- 11) Melakukan *setting* AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi melalui rekening simpedes sesuai ketentuan yang berlaku.



- 12) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan sesuai dengan peran dan kompetisinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara *efektif* dan *efisien*.

d. *Teller*

Adapun tugas *teller* yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

- 1) Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI.
- 2) Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI Bersama KaUnit/supervisor Unit untuk mengamankan kas Bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit.
- 3) Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transaksi tunai maupun *overbooking* sesuai kewenangan yang berlaku.
- 4) Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *teller* untuk memelihara bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 5) Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen tunai maupun *overbooking* dan dokumen terkait.

---

<sup>12</sup> Deskripsi jabatan Bank Rakyat Indonesia, <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>, Diakses tanggal 28 Mei 2023, Pukul 20.00 wib.



- 6) Melaksanakan pemasaran penggunaan *e-channel* (ATM, EDC, dan *e-channel* lainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan e-channel.
  - 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan sesuai dengan peran dan kompetensi untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan *efisien*.
- e. Administrasi dana dan jasa (Adm Djs)

Adapun tugas dari administrasi dana dan jasa yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

- 1) Pengawasan atas semua kegiatan pelayanan dana, jasa (termasuk rekening kerja sama serta devisa) dan pinjaman yang dilakukan oleh petugas ADM.
- 2) Memastikan input dana pemberian cek atau BG kepada nasabah atau telah dilakukan sesuai dengan ketentuan.
- 3) Mengaktifkan pembukaan rekening simpanan.
- 4) Meyakinkan kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber dan melakukan pengecekan atas semua transaksi pemindah bukuan pada bidang dana dan jasa bank.
- 5) Melakukan pengesahan atas transaksi pemindah bukuan dalam bidang dana dan jasa yang menjadi wewenangnya.

---

<sup>13</sup> Deskripsi Jabatan Bank Rakyat Indonesia, <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>, Diakses tanggal 28 Mei 2023, Pukul 20.00 wib.



## 7. Tampilan Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia

**Gambar 3.2**  
**Tampilan Layanan *Mobile Banking* BRI**



Sumber: <https://bri.co.id/brimo>

### B. Bank Syariah Indonesia

#### 1. Sejarah Singkat

Bank syariah merupakan suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, selain itu bank syariah juga memiliki fungsi sebagai penyedia jasa keuangan. Seiring perkembangan bank syariah yang sangat



pesat, maka perbankan syariah memiliki potensi dan peluang besar dalam peranannya sebagai sumber pembiayaan bagi hasil perekonomian. Dengan peluang dan potensi yang besar pada perbankan syariah, memberikan inspirasi bagi bank konvensional untuk menerapkan perbankan dengan sistem syariah.<sup>14</sup>

PT. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI merupakan Bank Syariah yang didirikan pada tanggal 01 Februari 2021 pukul 13:00 WIB dan diresmikan secara langsung oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.<sup>15</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan (*merger*) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari moto pembangunan Indonesia.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Arsip, Bank Syariah Indonesia (BSI) kcp Curup

<sup>15</sup> Sejarah Bank Syariah Indonesia, [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id). Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.

<sup>16</sup> Sejarah Bank Syariah Indonesia, [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id). Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



## 2. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia KCP. Curup

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan demikian karena lokasi BSI curup ini berada dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas Curup-Linggau. Sebelum berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank ini merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang didirikan pada tahun 1999. Dengan disatukannya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM), maka sekarang ini disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).<sup>17</sup>

## 3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

- a. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi *Top 10 Global Islamic Bank*
- b. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)
  - 1) Memberikan akses solusi keuangan di Indonesia  
*(melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai bukuk 50 T di tahun 2025).*
  - 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

---

<sup>17</sup> Bank Syariah Indonesia, “keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup”, 28 maret 2023, <http://www.Bankbsi.co.id>.



*(top Bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.

*(perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).<sup>18</sup>*

#### **4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia**

##### **a. Individu**

##### **1) Tabungan**

Berbagai produk tabungan sesuai dengan prinsip syariah yaitu:

- a) BSI Tabungan Bisnis
- b) BSI Tabungan *Clasik*
- c) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*
- d) BSI Tabungan *Easy Wadiah*
- e) BSI Tabungan Efek Syariah
- f) BSI Tabungan Junior
- g) BSI Tabungan Mahasiswa
- h) BSI Tabungan *Payroll*
- i) BSI Tabungan Pendidikan
- j) BSI Tabungan Pensiun

---

<sup>18</sup> Bank Syariah Indonesia, 'Brosur BSI produk dan Jasa', 2021



- k) BSI Tabungan Prima
- l) BSI Tabungan Rencana
- m) BSI Tabungan Simpan Pelajar
- n) BSI Tabungan *Smart*
- o) BSI Tapenas Kolektif<sup>19</sup>

1) Haji dan Umroh

Ada dua produk haji dan umroh yang dijadikan unggulan yaitu:

- a) BSI Tabungan Haji Indonesia
- b) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

2) Pembiayaan

Ada beberapa bentuk produk pembiayaan sesuai dengan syariah yaitu:

- a) *Bilateral Financing*
- b) *BSI Cash Collater*
- c) *BSI Distributor Financing*
- d) *BSI Griva Hasanah*
- e) *BSI Griva Mabur*
- f) *BSI Griva Simuda*
- g) *BSI KPR Sejahtera*
- h) *BSI Kur Mikro*
- i) *BSI Kur Kecil*

---

<sup>19</sup> Produk Layanan Bank Syariah Indonesia, <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/pe-rusahaan>, Diakses tanggal 27 Mei 2023, Pukul 17.00 wib.



- j) BSI Mitraguna Berkah
- k) BSI Mitra Beragun Emas
- l) BSI Oto
- m) BSI Mitra Hasanah
- n) BSI Umrah
- o) BSI Pensiun Berkah
- p) BSI Mitraguna Online
- q) BSI Kur Super Mikro

### 3) Investasi

Ada berbagai macam produk investasi yang sesuai dengan syariah yaitu:<sup>20</sup>

- a) *Bancassurance*
- b) *BSI Deposito Valas*
- c) *Cash Waqf Linken Sukuk Ritel*
- d) *Reksadana Syariah*
- e) *Refferal Retail Brokerage*
- f) *Deposito Rupiah*
- g) *SBSN Ritel*

### 4) Transaksi

Produk dan layanan yang menunjang transaksi yaitu:<sup>21</sup>

- a) *BSI Giro Valas*

---

<sup>20</sup>Produk Layanan Bank Syariah Indonesia, <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>, Diakses tanggal 27 Mei 2023, Pukul 17.00 wib.

<sup>21</sup>Produk Layanan Bank Syariah Indonesia, <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>, Diakses tanggal 27 Mei 2023, Pukul 17.00 wib..



b) BSI Giro Rupiah

5) Emas

Produk emas unggulan yaitu:

a) BSI Gadai Emas

b) BSI Cicil Emas

6) Bisnis

Layanan bagi pelaku kecil dan mikro

a) *Bank Guarantee Under Counter Guarantee*

b) BSI Bank Garansi

c) BSI *Cash* Managemen

d) BSI Giro Ekspor SDA

e) BSI Giro Optima

f) BSI Giro Deposito Ekspor SDA

g) BSI Pembiayaan Investasi

h) BSI Giro Pemerintah

i) Giro Vostro

j) Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank

7) Prioritas

Layanan istimewa yang diberikan bagi pribadi prioritas yaitu:<sup>22</sup>

a) BSI Prioritas

b) BSI *Private*

---

<sup>22</sup>Produk Layanan Bank Syariah Indonesia, <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>, Diakses tanggal 27 Mei 2023, Pukul 17.00 wib..



c) *Safe Deposit Box (SDB)*

8) Perusahaan

a) *Trade Finance dan Service*

b) Pembiayaan

c) Simpanan

d) *Cash Managemen*

9) Digital Banking

a) BSI Mobile

g) *BSI Cardless Withdrawal*

b) *Buka Rekening Online*

h) BSI Debit OTP

c) BSI QRIS

i) BSI Aisyah

d) BSI Debit Card

j) BSI Jdi Berkah

e) BSI ATM CRM

k) BSI Net

f) Solusi Emas

l) *BSI Merchant Business*

10) Kartu

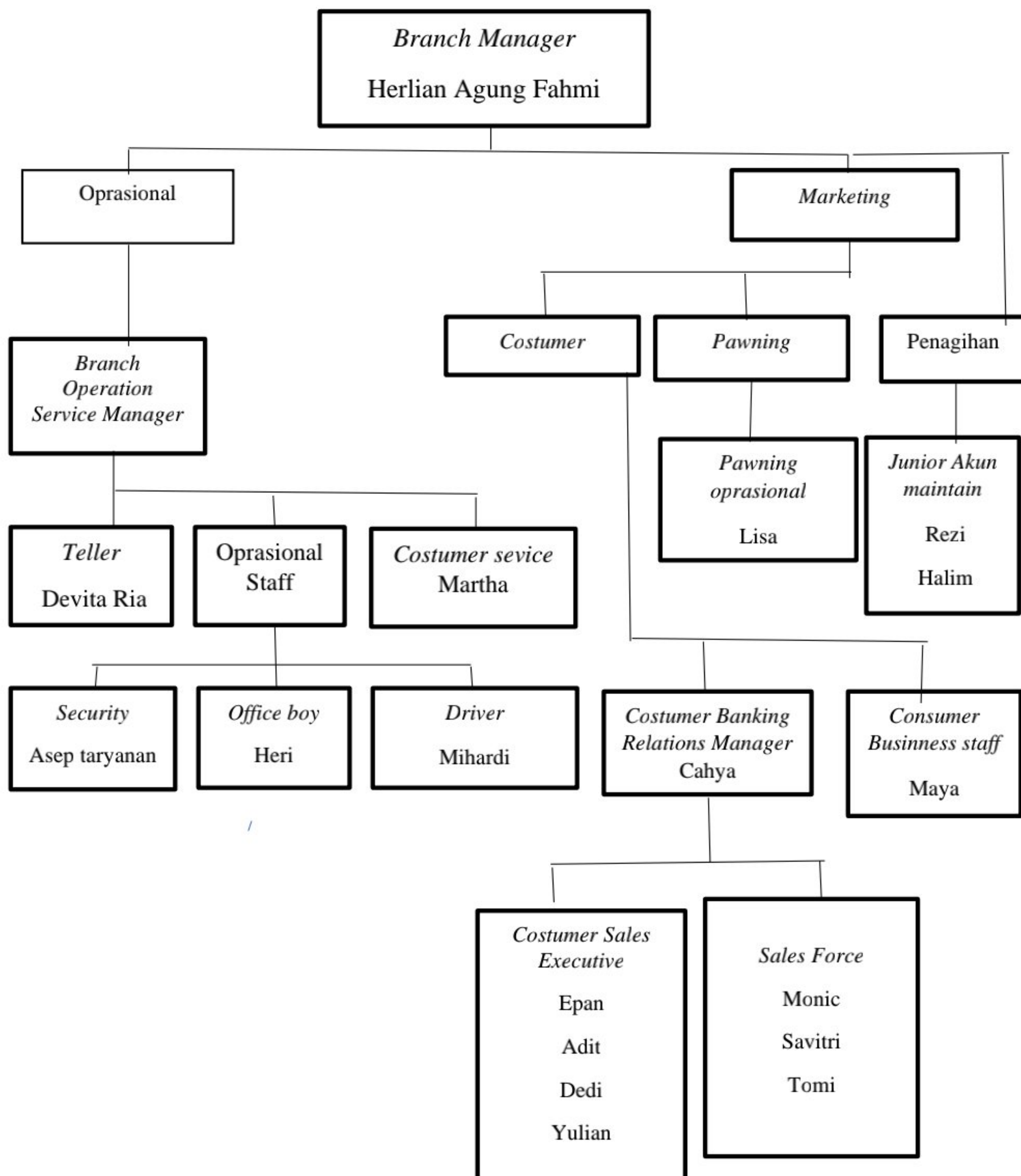
a) Kartu Pembiayaan

b) Kartu Debit



## 5. Struktur Bank Syariah Indonesia KC Curup

**Gambar 3.3**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup**



Sumber: Struktur dari Bank Syariah Indonesia KCP.Curup tahun 2023



## 6. Jabatan dan Tugas Operasional

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup memiliki beberapa posisi pekerjaan yaitu sebagai berikut: <sup>23</sup>

### 1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

- a. Melakukan tugas yaitu sebagai berikut:
- b. Menyusun rencana anggaran dan rencana kerja operasional
- c. Melakukan pengawasan secara berkala terhadap fungsi operasional
- d. Menyusun prosedur pelaksanaan kerja
- e. Melakukan analisis terhadap kinerja karyawan
- f. Melakukan evaluasi
- g. Melakukan pembinaan secara aktif
- h. Memastikan prosedur operasional kantor cabang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 2. *Branch office and service manager*

Melakukan tugas yaitu sebagai berikut: <sup>24</sup>

- a. Memonitor pencapaian rencana bisnis Bank oleh groupnya
- b. Melakukan evaluasi dan Menyusun laporan pencapaian bisnis
- c. Melakukan pengembangan prosedur atau cara khusus untuk mencapai rencana bisnis Bank jika belum tercapai
- d. Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya.

---

<sup>23</sup> Bankir Indonesia Ikatan, *Mengelola Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014).

<sup>24</sup> Hamdan Firmansyah, et al., *Teori dan Praktek Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Yogyakarta: Insania, 2021), hlm. 59



### 3. *Consumer Banking*

Tugas dari consumer banking yaitu sebagai berikut: <sup>25</sup>

- a. Mengenal konsumen secara individu
- b. Menjaga hubungan baik perusahaan
- c. Membedakan konsumen dengan mengetahui perbedaan secara SDM
- d. Melakukan interaksi dengan konsumen dan menyesuaikan perlakuan kepada konsumen.

### 4. *Consumer business staff*

Melakukan tugas sebagai berikut:

- a. Melayani seluruh nasabah dalam aspek kebutuhan seperti funding, lending dan deposit uang.
- b. Merekam semua transaksi yang terjadi didalam rekening nasabah baik berupa tabungan, pinjaman maupun transaksi macet yang dimiliki nasabah juga akan direkam.

### 5. *Costumer sales executive*

Melakukan tugas yaitu sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab dalam bidang promosi penjualan produk
- b. Menyusun rencana kerja proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan dan rencana produktivitas
- c. Mengatur jadwal yang efektif untuk melakukan pertemuan dan negosiasi

---

<sup>25</sup> Hamdan Firmansyah, 2021, hlm59.



## 6. *Teller*

Tugas dari seorang teller yaitu:<sup>26</sup>

- a. Melaksanakan transaksi tunai maupun non tunai
- b. Melaksanakan pembukuan
- c. Memeriksa identitas nasabah
- d. Menjamin kerahasiaan password
- e. Melakukan penukaran uang lusuh ke cabang
- f. Menjaga kebersihan dan kerapian

## 7. *Customer service*

Tugas dari customer service sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Menjadi pusat informasi perusahaan
- b. Memberikan pelayanan terhadap suatu masalah
- c. Sebagai sales
- d. Sebagai komunikator

## 8. *Sales force*

Melakukan tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan penjualan produk
- b. Menjalin sebuah komunikasi yang baik kepada pelanggan
- c. Menyediakan pelayanan yang baik.

---

<sup>26</sup> Ikatan Bankir Indonesia Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbanka, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 5.

<sup>27</sup> Mona Rizki Meldiana Dan Dedi Rianto Rahardi, Peran Costumer Service Dalam Mendukung Kompetisi Pegawai Pada Perusahaan, Vol. 2, No. 3, 2020, hlm. 1570-1571



### 9. *Pawning* operasional

Melakukan tugas dengan memastikan dokumen-dokumen aplikasi gadai emas dan melakukan tindak lanjut pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku<sup>28</sup>

### 10. *Security*

Tugas dari seorang security yaitu:

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal keamanan
- b. Mengawasi kegiatan dan menjaga operasional kantor
- c. Mengawasi penyeteroran dan pengambilan uanh dari kantor cabang
- d. Selalu siaga terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu operasional Bank

### 11. *Office boy*

Melakukan tugas sebagai berikut yaitu:

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan
- b. Membantu menyiapkan arsip dan dokumen nasabah

### 12. *Driver*

Melakukan tugas yaitu sebagai berikut:

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan oleh kantor
- b. Mengurus dan merawat kendaraan operasional
- c. Melaporkan kondisi kendaraan operasional apabila terjadi kerusakan

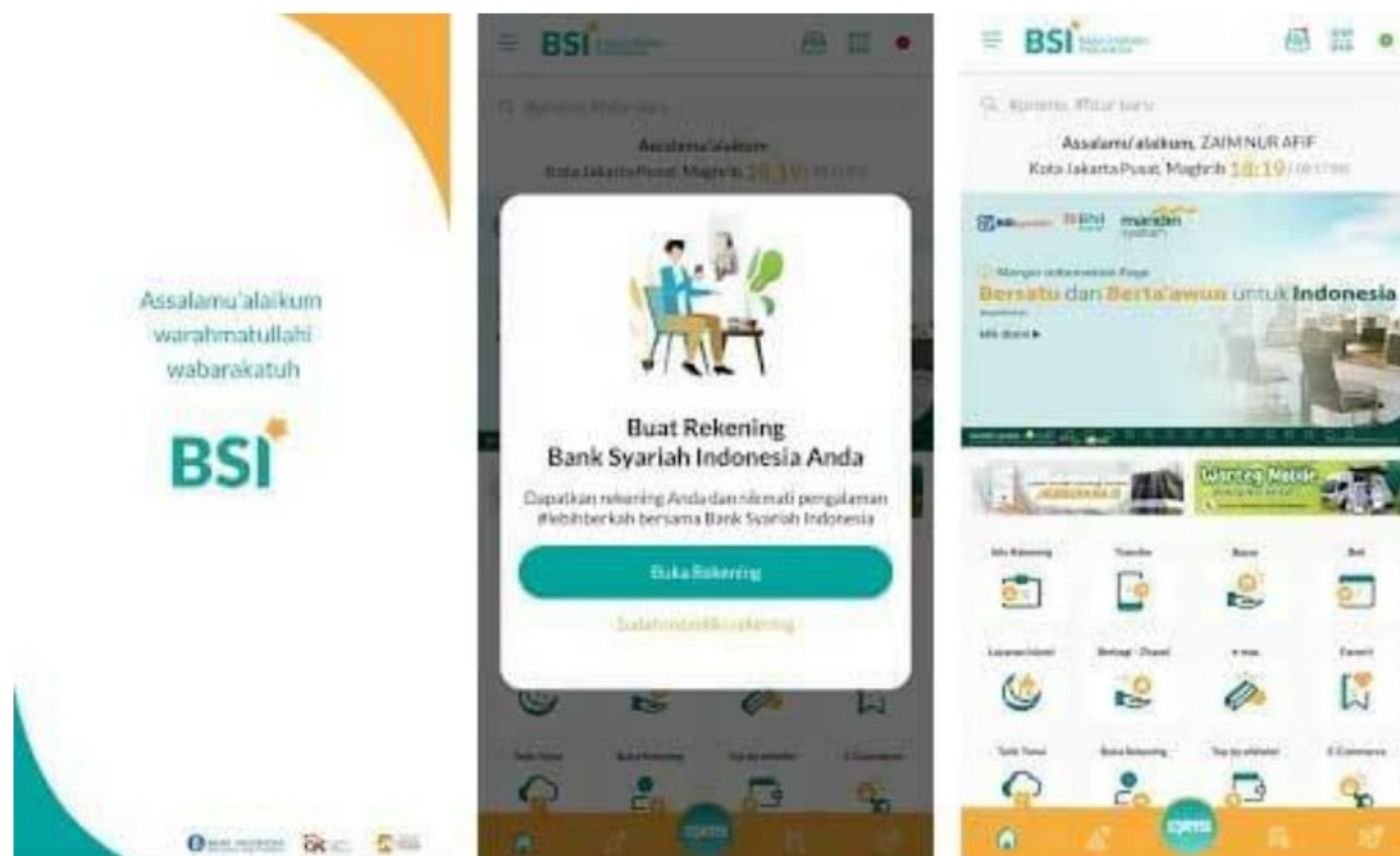
---

<sup>28</sup> Hamdan Firmansyah, et al, Teori dan Praktek Manajmen Bank Syariah Indonesia (Yogyakarta, Insania, 2021), hlm 60.



## 7. Tampilan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

**Gambar 3.4**  
**Tampilan Layanan *Mobile Banking* BSI**



Sumber: <https://bogordaily.net/2021/02/layanan-lewat-aplikasi-bsi-mobile/>

### C. Penjelasan Umum Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah

#### IAIN Curup

##### 1. Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup

Latar belakang sejarah berdirinya program studi perbankan syariah ini adalah sebuah perguruan tinggi negeri yang baru-baru ini disebut sebagai Perguruan Tinggi Islam Negeri (STAIN) Curup, mengingat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 yang disahkan oleh Presiden. Joko Widodo pada 5 April 2018.



Adapun Visi dan Misi Prodi Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

a. Visi Perbankan Syariah:

Menjadi program studi yang bermutu dalam pengembangan ilmu perbankan syariah berbasis Islam moderasi di tingkat Asia Tenggara 2045”

b. Misi Perbankan Syariah

- 1) Mengembangkan ilmu perbankan syariah yang bermutu berbasis Islam moderasi dan teknologi.
- 2) Meningkatkan penelitian dan publikasi ilmiah dalam bidang ilmu perbankan syariah yang bermutu berbasis Islam moderasi.
- 3) Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dalam bidang perbankan syariah yang bermutu berbasis Islam moderasi.

## **2. Program Studi Ekonomi Syariah**

Progrm studi ekonomi syariah berdiri tahun 2016 dengan jurusan syariah yang membuka dua program studi baru, yakni studi ekonomi syariah dan program studi hukum tata negara. Pembukaan program studi ini tentunya sudah melalui kajian mendalam pada masyarakat dan dunia kerja. Pada tanggal 21 oktober 2016 dengan surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam No.3514 Tahun 2016 yang ditanda tangani oleh

---

<sup>29</sup> Sejarah FSEI, <http://fsei.iaincurup.ac.id/sejarah/>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.



Kamaruddin Amin A/N Menteri Agama Tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada program sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup, sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Rejang Lebong, Bengkulu dan sekarang sudah beralih bentuk menjadi IAIN Curup sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Institut Agama Islam Negeri Curup yang memiliki 19 program studi.<sup>30</sup>

Program studi Ekonomi Syariah ini sudah enam tahun berjalan dan dari enam angkatan mahasiswa yang sudah bergabung di program studi ini berjumlah 292 orang mereka berasal dari kabupaten yang ada di Provinsi Bengkulu diantaranya: Kepahiang, Lebong, dan Rejang Lebong sebagai daerah lokasi kampus, dari provinsi Sumatera Selatan: Musi Rawas, Muratara, dan Kota Lubuk Linggau. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi kampus yang berbatasan dengan banyak kabupaten di Provinsi Bengkulu dan Sumatera Selatan menjadi peluang bagi prodi ekonomi syariah menjadi prodi yang lebih besar lagi kedepannya, ditambah dengan suasana kampus yang aman, nyaman, damai dan keadaan tropis sejuk yang sangat mendukung untuk kegiatan akademis.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Arsip, Laporan Evaluasi Diri Akreditasi Progam Studi S1 Ekonomi Syariah, hlm 6

<sup>31</sup> Arsip, Laporan Evaluasi Diri Akreditasi Program Studi S1 Ekonomi Syarih, hlm 6. .



Adapun visi dan misi prodi ekonomi syariah adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi program studi yang ermutu dalam pengembangan ilmu ekonomi syariah berbasis Islam moderasi di tingkat Asia Tenggara 2045.

b. Misi

- 1) Mengembangkan ilmu ekonomi syariah yang bermutu berbasis Islam moderasi dan teknologi.
- 2) Meningkatkan penelitian dan publikasi ilmiah dalam ilmu ekonomi syariah yang bermutu berbasis Islam moderasi.
- 3) Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dalam bidang ilmu ekonomi syariah yang bermutu Islam moderasi.

Adapun jumlah mahasiswa program studi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Angkatan 2022 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Data Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2022**

<b>NO</b>	<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Perbankan Syariah	82 Mahasiswa
<b>2</b>	Ekonomi Syariah	65 Mahasiswa

*Sumber : Arsip Dokumen Prodi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Data Responden

Responden yang terdapat dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa fakultas syariah dan ekonomi Islam. Pada penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel yaitu sebanyak 35 orang. Dimana karakteristik responden diambil oleh peneliti merupakan mahasiswa prodi perbankan syariah dan ekonomi Islam angkatan 2019-2020 yang sudah memiliki *mobile banking* BRI dan BSI. Adapun profil responden dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Profil Responden yang Menggunakan *Mobile Banking* BRI dan BSI**

<b>Prodi</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Perbankan Syariah	25 Mahasiswa
Ekonomi Syariah	10 Mahasiswa
<b>Total Mahasiswa</b>	<b>35 Mahasiswa</b>

*Sumber: Arsip prodi ps dan es 2022*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* BRI dan BSI, yang terdiri dar mahasiswa perbankan syariah dengan jumlah 25 mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* BRI dan BSI, dan mahasiswa ekonomi syariah hanya berjumlah 10 mahasiswa yang



menggunakan *mobile banking* BRI dan BSI. Jadi total keseluruhan jumlah responden dalam penelitian ini adalah 35 responden.

## 2. Analisis Model *Partial Least Square*

### a. Analisis *Outer Model*

#### 1) Uji Validitas *Convergent Validity*

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrument menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data.<sup>1</sup> Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang valid atau tidak. Dalam uji validitas *convergent validity* terpenuhi pada saat setiap variabel memiliki AVE diatas 0,7, dengan nilai *loading factor* untuk setiap item juga memiliki nilai lebih dari 0,7. Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan *smartPLS* 4.0 hasil *loading factor* dapat dilihat pada table berikut:

---

<sup>1</sup> Livia Amanda, Ferra Yanuar, dan Dodi Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *Jurnal Matematika UNAND* 8, no. 1 (5 Juli 2019): hlm 179, <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>.



**Tabel 4.2: Nilai Loading Factor**

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Layanan Mobile Banking BRI	X1	0.713	Valid
	X1	0.897	Valid
	X1	0.770	Valid
	X1	0.918	Valid
	X1	0.730	Valid
	X1	0.898	Valid
Kualitas Layanan Mobile Banking BSI	X2	0.804	Valid
	X2	0.893	Valid
	X2	0.710	Valid
	X2	0.867	Valid
	X2	0.724	Valid
	X2	0.739	Valid
Kepuasan Nasabah	Y	0.878	Valid
	Y	0.703	Valid
	Y	0.764	Valid
	Y	0.801	Valid
	Y	0.813	Valid

Sumber: olah data smartpls 4.0

Dari hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa seluruh nilai *loading factor* pada masing-masing variabel di penelitian ini memiliki nilai diatas 0,7 dan data dianggap valid. Maka nilai *loading factor* untuk seluruh indikator yang ada telah memenuhi kriteria standar *convergent validity*. Hal ini terlihat dari seluruh nilai *loading factor* pada setiap indicator berada di atas 0,7.<sup>2</sup>

## 2) Uji Validitas *Average Variance Extracted* (AVE)

*Average Variance Extracted* (AVE) merupakan persentase rata-rata nilai *average variance extracted* antar item pertanyaan

<sup>2</sup> Hamid dan Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis*, 2019, hlm 42.



ataupun indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan *convergent indicator*.<sup>3</sup> Untuk persyaratan yang baik yakni jika AVE dari masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,5 hasil nilai *average variance extracted* (AVE) data dapat dilihat pada table berikut

**Tabel 4.3**  
**Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

Item	Nilai Average Variance Extracted (AVE)
X1 (Kualitas layanan <i>mobile banking</i> BRI)	0.682
X2 (Kualitas layanan <i>mobile banking</i> BSI)	0.628
Y (Kepuasan nasabah)	0.630

Sumber: olah data smartpls 4.0

Dari data pada table diatas dapat dilihat bahwa seluruh *average variance extracted* (AVE) pada masing-masing indikator telah berada diatas 0,50.<sup>4</sup> Maka dapat dilihat bahwa nilai *average variance extracted* (AVE) pada penelitian ini telah memenuhi kriteria.

### 3) Uji Validitas *Discriminant Validity*

Untuk mengukur *discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi

<sup>3</sup> Eko Santoso dan Eka Askafi, "Pengaruh Financial Satisfaction Dan Financial Knowledge Terhadap Financial Behavior Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Intervening Saat Terjadi Wabah Covid-19 Pada Pegawai Pt. Jasa Tirta Energi," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 2 (2021), <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/951/533>.

<sup>4</sup> Hamid dan Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis*, 2019, hlm 70.



*discriminant validity* jika nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh table variabel.<sup>5</sup> Hasil *cross loading* pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

**Gambar 4.1: Nilai Cross Loading**

Discriminant validity - Cross loadings

	X1.	X2.	Y.
X1.1	0.713	0.344	0.250
X1.2	0.897	0.601	0.548
X1.3	0.770	0.446	0.316
X1.4	0.918	0.520	0.406
X1.5	0.730	0.309	0.108
X1.6	0.898	0.572	0.360
X2.1	0.365	0.804	0.435
X2.2	0.646	0.893	0.568
X2.3	0.222	0.710	0.154
X2.4	0.620	0.867	0.482
X2.5	0.310	0.724	0.298
X2.6	0.447	0.739	0.419
Y.1	0.462	0.592	0.878
Y.2	0.113	0.366	0.703
Y.3	0.282	0.202	0.764
Y.4	0.274	0.459	0.801
Y.5	0.543	0.388	0.813

Sumber: olah data smartpls 4.0

Berdasarkan pada data diatas, dapat dilihat bahwa semua nilai *cross loading* dari tiap indikator yang terdapat pada masing-masing variabel memiliki nilai terbesar dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini telah memenuhi suatu syarat dari *discriminant validity*.

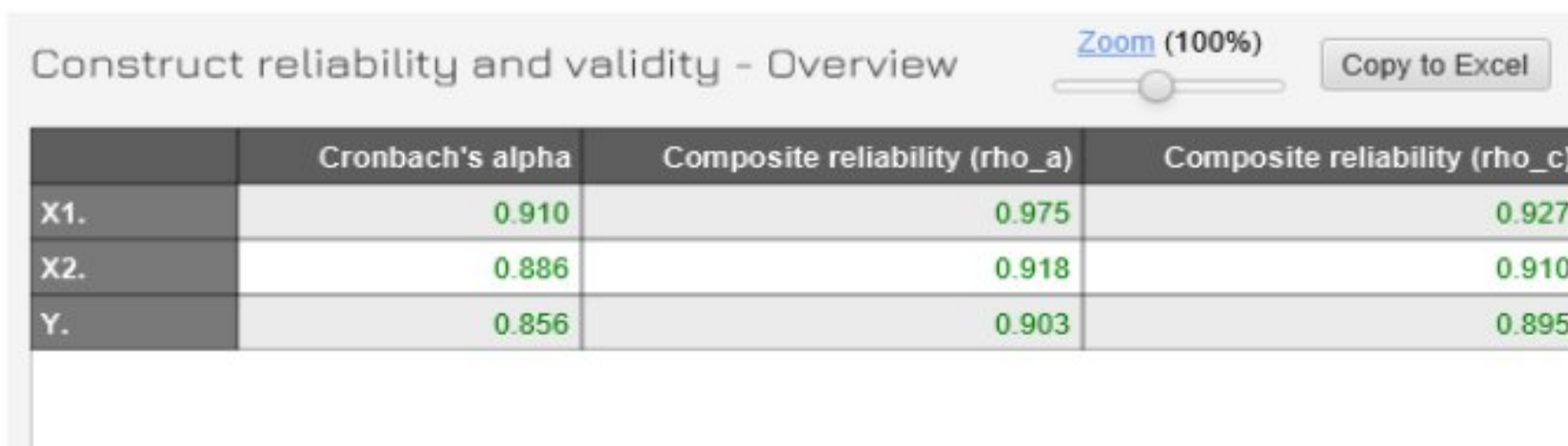
<sup>5</sup> Ria Natalia dan Josua Tarigan, Pengaruh Sustainability Reporting Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Publik Dari Sisi Profitability Ratio, *Business Accounting Review* 02, no. 01 (2014)hlm 117., <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-bisnis/ar>.



#### 4) Uji Reliabilitas

Dalam tahap pengujian reliabilitas dapat dilihat dari dua hasil uji yaitu *composite reliability* dan *chronbach's alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* dan *chronbach's alpha*  $\geq 0,7$  atau diatas 0,7.<sup>6</sup> Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Nilai *composite Reliability* dan *Chronbach's Alpha***



	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
X1.	0.910	0.975	0.927
X2.	0.886	0.918	0.910
Y.	0.856	0.903	0.895

Sumber: olah data smartpls 4.0

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada variabel X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI), X2 (Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSI), Y (Kepuasan Nasabah) memiliki nilai *composite reliability* berada diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria dalam pengujian reliabilitas.

<sup>6</sup> Rahmad Solling Hamid dan Suhhardi M Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis* (Jakarta: PT.Inkubator Penulis Indonesia, 2019) hlm 56.



### b. Analisa *Inner Model*

*Inner model* (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substansif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependen.<sup>7</sup> Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan, maka didapati hasil R-square sebagai berikut:

**Gambar 4.3: Nilai R-square**

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y.	0.320	0.277

Sumber: olah data smartpls 4.0

Berdasarkan dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai R-square berpengaruh secara Bersama-sama atau simultan X1 (Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI), X 2 (Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI) terhadap Y (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 0.320 dengan nilai R-square Adjusted sebesar 0.277. Maka dapat dijelaskan bahwa semua konstruk exogen (X1 dan X2) secara serentak mempengaruhi Y sebesar 0.320 atau 32%. Menurut Ghozali dan Latan, nilai R-square diatas 0,75 mengindikasikan bahwa model variabel kuat, nilai diatas 0,50 mengindikasikan bahwa model moderat atau sedang, dan nilai diatas 0,25 mengindikasikan bahwa model variabel lemah.<sup>8</sup> Oleh karena R-square diatas 0,25 atau

<sup>7</sup> Hamid dan Anwar, hlm 57.

<sup>8</sup> Hamid dan Anwar, hlm 43.

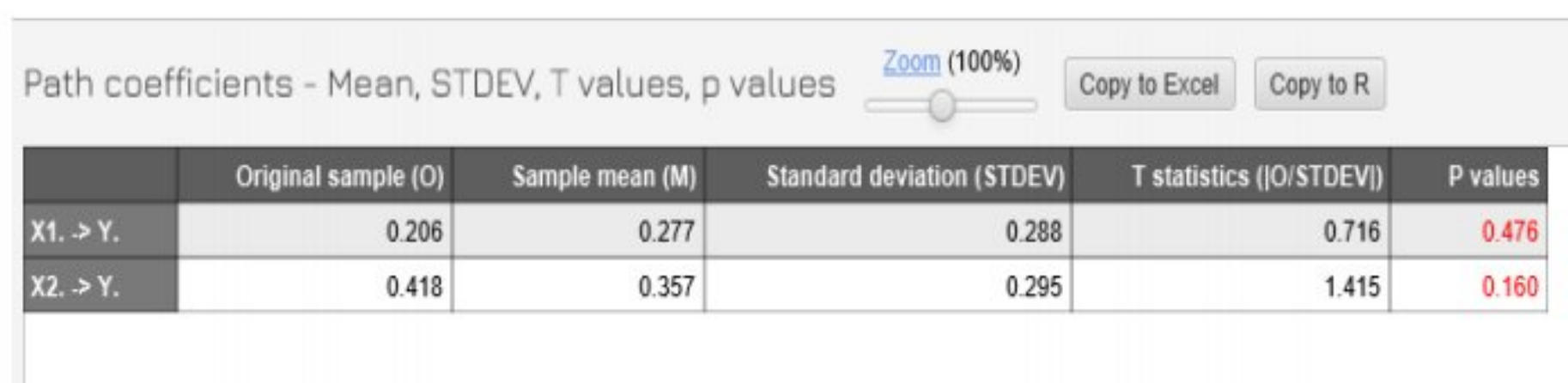


25% maka pengaruh semua variabel X1 dan X2 terhadap Y termasuk lemah.

### c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian *inner model*. Pengujian hipotesis menggunakan alat ukur yaitu tingkat kepercayaan sebesar 95%. Hipotesis dikatakan diterima apabila T statistic lebih besar dari T tabel 1,989 dengan batas *error* ( $\alpha 5\% = 0,05$ ) yang berarti apabila nilai T statistic setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Begitu juga sebaliknya apabila nilai T statistic setiap hipotesis lebih kecil dari T tabel maka dapat dinyatakan ditolak. Berikut adalah hipotesis pada penelitian ini:

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)**



	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1. -> Y.	0.206	0.277	0.288	0.716	0.476
X2. -> Y.	0.418	0.357	0.295	1.415	0.160

Sumber: olah data smartpls 4.0

Berdasarkan *output* data yang ditampilkan pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai 0.476 (lebih besar dari 0.05) yang berarti secara parsial kualitas layanan *mobile banking* BRI tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan nilai T-statistic yang menunjukkan angka 0.716 (lebih



kecil dari T-tabel 1.989) yang juga menandakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas layana *mobile banking* BRI terhadap kepuasan nasabah. Untuk variabel X2 memiliki nilai 0.160 (lebih besar dari 0.05) yang berarti secara parsial kualitas layanan *mobile banking* BSI tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan nilai T-statistic yang menunjukkan angka 1.415 (lebih kecil dari T-tabel 1.989) yang juga menandakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis perbandingan kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022, dibantu dengan olah data yang menggunakan *software smartPLS* 4.0. Menunjukkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan uji validitas dan reliabilitas data terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel yang dibuktikan dengan nilai *cross loading* > 0.07 dan juga dengan nilai *composite reliability* dan *chronbachh's alpha*  $\geq 0.7$  atau diatas 0.7.<sup>9</sup> Demikian pula hasil yang didapatkan untuk

---

<sup>9</sup> Hamid dan Anwar, hlm 41-42.



menjawab hipotesis dan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah diuraikan sebagai berikut:

### **1. Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI terhadap Kepuasan Nasabah**

Parasuraman berpendapat bahwa, kualitas layanan jasa elektronik merupakan sebuah aplikasi/*website* yang efektif dan efisien yang memfasilitasi masyarakat dalam menggunakan layanan *online*. Menurut Ridwan & Darmawan kualitas layanan yaitu seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah. Dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan dari perusahaan kepada masyarakat yang berupa kemampuan dalam memberi kemudahan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan layanan kepada konsumennya atau nasabahnya.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan *path coefficients* yang menunjukkan bahwa variabel X1 kualitas layanan *mobile banking* BRI dengan koefisien parameter sebesar 0.206, dengan nilai signifikan sebesar 0.476 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *T-statistic* sebesar 0.716 lebih kecil dari 1.989, artinya kualitas layanan *mobile banking* BRI tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa hipotesis ditolak.

---

<sup>10</sup> Fandi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya, 2019, hlm 113.



Hal tersebut menandakan bahwa menurut teori yang dijelaskan oleh Parasuraman diatas dapat disimpulkan kualitas layanan mobile banking BRI belum memfasilitasi nasabah secara efektif dan efisien dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022. Hal ini juga menandakan bahwa kualitas layanan mobile banking BRI terhadap kepuasan nasabah yang tidak berpengaruh dapat membantu bank dalam memahami faktor-faktor yang tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, bank dapat lebih fokus pada aspek-aspek yang lebih penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

## **2. Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSI terhadap Kepuasan Nasabah**

Parasuraman berpendapat bahwa, kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.<sup>11</sup> Menurut Othman dan Owen konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kebutuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Nastiti, Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang, 2019, hlm 128.

<sup>12</sup> Tho'in, Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, 2021, hlm 79-80.



Hasil uji hipotesis dengan menggunakan *path coefficients* yang menunjukkan bahwa variabel X2 kualitas layanan *mobile banking* BSI dengan koefisien parameter sebesar 0.418, dengan nilai signifikan sebesar 0.160 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *T-statistic* sebesar 1.415 lebih kecil dari 1.989, artinya bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI ternyata tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa hipotesis ditolak.

Hasil tersebut menandakan bahwa menurut teori Praturaman diatas dapat disimpulkan kualitas layanan *mobile banking* BSI terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan yang diterima oleh nasabah dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022. Hal ini juga menandakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI yang tidak berpengaruh terhadap nasabah adalah penting untuk memahami aspek-aspek yang mungkin tidak memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan nasabah, dan itu akan membantu bank dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau, sebaliknya, menghemat sumber daya di aspek-aspek yang kurang penting.



### 3. Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI dan BSI terhadap Kepuasan Nasabah

Parasuraman berpendapat bahwa, kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.<sup>13</sup> Kotler dan Keller berpendapat bahwa, kepuasan pelanggan yakni Ketika seorang individu memadankan produk atau layanan dimana kemudian dirasakan sejalan dengan keinginan sehingga timbul perasaan senang atau kecewa. Konsumen atau nasabah tentunya tidak terpuaskan jika layanan kinerja yang diperolehnya jauh dari keinginan.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan *path coefficients* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BRI tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan dibuktikan oleh nilai koefisien parameter sebesar 0.206 dengan nilai signifikan sebesar 0.476 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *T-statistic* sebesar 0.716 lebih kecil dari 1.989. Sama halnya dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan dibuktikan oleh nilai koefisien parameter sebesar 0.418, dengan nilai signifikan 0.160 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai *T-statistic* sebesar 1.415 lebih kecil dari 1.989., artinya bahwa terdapat

---

<sup>13</sup> Nastiti, Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang, 2019, hlm 128.

<sup>14</sup> Novitasari, Manggabarani, dan Astuti, Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA, 2021, hlm 56.



perbedaan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah dengan dibuktikan oleh nilai *P.values* kualitas layanan *mobile banking* BRI sebesar 0.476 lebih besar dari tingkat alpha 5%, dan nilai *P.values* kualitas layanan *mobile banking* BSI sebesar 0.160 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hasil tersebut menandakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI tidak dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* BRI dan BSI secara menyeluruh mempunyai nilai layanan yang baik. Dengan kata lain baik ini merupakan salah satu yang menghasilkan rasa keharusan dalam rasa puas, rasa senang, sesuai dan lainnya. Maka analisis perbandingan kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI yang menunjukkan bahwa kualitas layanan keduanya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bisa memiliki beberapa implikasi, diantaranya dalam situasi seperti mungkin ada faktor-faktor lain diluar kualitas layanan *mobile banking* yang lebih mempengaruhi kepuasan nasabah seperti suka bunga, biaya transaksi, atau nasabah lebih memilih kemudahan akses secara langsung ke bank. Kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh kebijakan bank dan promosi yang mereka tawarkan. Jika salah satu bank memiliki program insentif atau promosi yang lebih menarik, hal ini bisa mempengaruhi kepuasan nasabah lebih dari kualitas layanan *mobile banking* itu sendiri, dan dari perbandingan kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah



juga dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana kedua bank tersebut dapat melayani nasabah mereka melalui aplikasi *mobile banking* dengan lebih baik lagi.

Pada penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan terhadap produk dan layanan mobile banking BRI yaitu mobile banking BRI mencakup berbagai opsi dalam aplikasinya seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan fitur perbankan lainnya. Produk dan layanan mobile banking BSI juga menawarkan layanan serupa, tetapi dengan penekanan khusus pada produk dan layanan yang berbasis syariah. fitur tambahan keduanya pun memiliki fitur tambahan yang berbeda, seperti promo khusus, program loyalitas, atau fitur keamanan yang berbeda. Kedua bank tersebut sama-sama memiliki standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Nasabah dapat menggunakan metode keamanan seperti otentikasi dua faktor (OTP), enkripsi data, dan fitur keamanan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih dengan judul Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesiamelalui pengujian uji t sampel bebas (Independent sample t test) sangat jelas Mean/Rata-rata tingkat kualitas layanan mobile banking pada BRI Syariah sebesar 3.71, dengan memperoleh t hitung  $-0.667 < t\text{-tabel } 1.692$  dan nilai



sig (2-tailed)  $0.507 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan kata lain secara statistik tidak ada perbedaan antara nilai pelayanan mobile banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih, Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia, *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (31 Juli 2021): hlm 83, <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan uji hipotesis pada variabel (X1) Kualitas layanan *mobile banking* BRI terhadap kepuasan nasabah (Y), diperoleh nilai koefisien parameter variabel X1 sebesar 0.206 dengan nilai signifikan sebesar 0.476 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistic sebesar 0.716 lebih kecil dari 1.989, artinya kualitas layanan *mobile banking* BRI tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022.
2. Berdasarkan uji hipotesis (X2) Kualitas layanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasann nasabah (Y), diperoleh hasil yaitu nilai koefisien parameter 0.418 dengan nilai signifikan sebesar 0.160 lebih besar dari tingkat alpha 5%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistic sebesar 1.415 lebih kecil dari 1.989, artinya bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI ternyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang selaku mahasiswa perbankan syariah dan ekonomi syariah angkatan 2022.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada variabel (X1) Kualitas layanan *mobile banking* BRI dan variabel (X2) Kualitas layanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah (Y) diatas terdapat perbedaan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* BRI dan BSI terhadap kepuasan nasabah dengan dibuktikan oleh nilai P-values kualitas layanan *mobile banking* BRI sebesar 0.476 lebih besar dari tingkat alpha 5%, dan nilai P-values kualitas



layanan mobile banking BSI sebesar 0.160 lebih besar dari tingkat alpha 5%, artinya layanan *mobile banking* BRI dan BSI secara menyeluruh mempunyai nilai layanan yang baik. Dengan kata lain baik ini merupakan salah satu yang menghasilkan rasa keharuan dalam rasa puas, rasa senang, sesuai dan lainnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan untuk Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia KCP. Curup diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan mobile banking yang diberikan kepada nasabah, dan dapat meningkatkan lagi upaya dalam mengedukasi nasabah tentang fitur-fitur mobile banking yang mungkin belum mereka manfaatkan sepenuhnya. Bank mungkin dapat menyelenggarakan webinar, tutorial online, atau menyediakan materi pendidikan yang membantu nasabah mengoptimalkan penggunaan layanan mobile banking, agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Amruddin. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.
- Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhhardi M Anwar. 2019. *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Pt.Inkubator Penulis Indonesi.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Ikatan, Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. Surabaya: Cv.Jakad Publusing.
- Indra P, I Made, Dan Ika Cahyaningrum. 2019. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Sleman: Cv. Budi Utama.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaramn Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Anggota Ikapi.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. Surabaya: Cv.Jakad Publusing.
- Indra P, I Made, Dan Ika Cahyaningrum. 2019. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Sleman: Cv. Budi Utama.
- Nelwan, Jeffry Z.C, Ni Nyoman Kerti Yasa, I Putu Gde Sukaatmadja, Dan Ni Wayan Ekawati. 2021. *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank Kb Bukopin*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.



- Muhammad. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers).
- Priyatno, Duwi. 2014. *Spss 22 Pengelola Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rhodi, Nova Nevila. 2022. *Metode Penelitian*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perdandingan Perhitungan Manual & Spss*. Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafruddin. 2022. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Pt. Publica Indonesia Utama.
- Syafril. 2020. *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Wahyoedi, Soegeng. 2020. *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Jawa Barat: Cv. Adanu Abitama.
- Suwitho. 2022. *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. Jwatengah: Cv. Pena Persada.

### **Artikel/Jurnal:**

- Ahmad Syafiq. "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam." *El-Faqih : Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam* 5, no. 1 (30 April 2019): 96–113. <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>.
- Amanda, Livia, Ferra Yanuar, dan Dodi Devianto. "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang." *Jurnal Matematika UNAND* 8, no. 1 (5 Juli 2019): 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>.
- Amruddin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.



- Fandi, Achmad. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PT BANK SYARIAH MANDIRI SURABAYA." *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019). <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jie>.
- Fathussyakir, Muhammad, Meutia Meutia, dan Heriani Heriani. "PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA GURU SMK KOTA BIMA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI INTERVENING." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 6, no. 2 (30 Maret 2022). <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i2.3193>.
- Febrianta, Andika. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KOTA BANDUNG." *e-Proceeding of Management* 03, no. 03 (2016). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194/3027>.
- Febrianti, Dwita, Sella Azara Lailatul Hidayah, dan Nadia Fathurrahmi Lawita. "Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 2 (2021). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1449>.
- Firmansyah, Alwan. "PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI DAN BRI SYARIAH," t.t., 18.
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhhardi M Anwar. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- Ikatan, Bankir Indonesia. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indra P, I Made, dan Ika Cahyaningrum. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Sleman: CV. Budi Utama, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Anggota IKAPI, 2019.
- Janna, Nilda Miftahul, dan H. Herianto. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS." Preprint. Open Science Framework, 22 Januari 2021. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>.
- Marginingsih, Ratnawaty. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)." *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, no. 1 (31 Maret 2020): 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.
- Miftahuddin, Miftahuddin, dan Decky Hendarsyah. "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (19 Juni 2019): 16–32. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.
- . "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (19 Juni 2019): 16–32. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.
- Muctharom, Moch Zaenal Azis. "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro." *Journal of Sharia Economics* 1, no. 1 (16 Agustus 2019): 41–54. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>.



- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Mustika, Dama. "Pengaruh Responsiveness, dan Efficiency, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri." *FINEST Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 6 (2022). <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.
- . "Pengaruh Responsiveness dan Efficiency Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri." *FINEST Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 2 (2022): 1–15. <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.
- Nastiti, Aridara. "PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAKSI NEW ATLAS DI KOTA SEMARANG." *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* 8, no. 1 (2019). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/25951>.
- Natalia, Ria, dan Josua Tarigan. "PENGARUH SUSTAINABILITY REPORTING TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN PUBLIK DARI SISI PROFITABILITY RATIO." *Business Accounting Review* 02, no. 01 (2014). <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-bisnis/ar>.
- Nelwan, Jeffry Z.C, Ni Nyoman Kerti Yasa, I Putu Gde Sukaatmadja, dan Ni Wayan Ekawati. *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2021.
- Novendra, Rizki, Sukardi Umar, Febrizal Alfarasyi Syam, Mardita Yulfina, Afriansyah Afriansyah, dan Evi Yanti. "Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 5, no. 1 (30 Juni 2022): 164–73. <https://doi.org/10.31539/intecom.s.v5i1.4034>.
- Novitasari, Cynthia Anggraini, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Miguna Astuti. "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA." *Jurnal Teknologi dan Manajemen* 19, no. 2 (28 Agustus 2021): 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>.
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020): 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.
- Octavia, Ria. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, no. 1 (29 Maret 2019): 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>.
- Pasaribu, Nur Aisyah Febriani. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta." *Universitas Islam Negeri Yogyakarta*, Skripsi, 2020.
- Pramesti, Windia Eka, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.32528/ipteks.v8i1.876>.



- Pranatha, Elsandro Yoga. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Sleman." *Universitas Islam Negeri*, Skripsi, 2021.
- Praptasany, Agus Yan, Elva Nuraina, dan Purweni Widhianningrum. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN SMS BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MADIUN." *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* 4, no. 1 (1 April 2015): 52. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i1.673>.
- Prijanto, Budi, Rani Ferina Pulung, dan Agustin Rusiana Sari. "ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA DEPOK MENGGUNAKAN CARTER MODEL." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (1 Mei 2021): 178–94. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607).
- Putra, Rizky Pratama, dan Sri Herianingrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 9 (2 Desember 2015): 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.
- . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 9 (2 Desember 2015): 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.
- Ramadhan, Muhammad Zulvan Jamal, dan Vemy Suci Asih. "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia." *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (31 Juli 2021): 578–83. <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.
- Rhodi, Nova Nevila. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- Rosadi, Rudy, R. Akhmad Munjin, dan G. Goris Seran. "KUALITAS PELAYANAN METROLOGI LEGAL ALAT TIMBANG PADA SEKTOR PUBLIK." *Jurnal Governansi* 6, no. 2 (2 Oktober 2020): 81–92. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>.
- Saidani, Basrah. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET" 3, no. 1 (2012). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/766/675>.
- Santoso, Eko, dan Eka Askafi. "PENGARUH FINANCIAL SATISFACTION DAN FINANCIAL KNOWLEDGE TERHADAP FINANCIAL BEHAVIOR DENGAN LOCUS OF CONTROL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING SAAT TERJADI WABAH COVID-19 PADA PEGAWAI PT. JASA TIRTA ENERGI." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 2 (2021). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/951/533>.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, dan Risnal Diansyah. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)." *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE* 3, no. 1 (14 Juni 2020): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Suharlina, Suharlina, dan Muh. Ferils. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah." *FORUM EKONOMI* 24, no. 2 (29 April 2022): 414–21. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>.



- Sumadi, Sumadi. "PERAN MANAJEMEN SYARIAH TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM DI KOTA SURAKARTA." *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM* 3, no. 2 (29 September 2017): 112.  
<https://doi.org/10.29040/jiei.v3i2.104>.
- Syafril. *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Syafruddin. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Publica Indonesia Utama, 2022.
- Tho'in, Muhammad. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (1 Juli 2011): 73.  
<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.73-89>.
- Wahyoedi, Soegeng. *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. Jawa Barat: CV. Adanu Abitama, 2022.
- Yulianti, Rahmani Timorita, Abiyajid Bustami, Nur Atiqoh, dan Rati Anjellah. "STUDI KOMPARASI PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PRODUK PEMBIAYAAN DI LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH." *JURNAL SYARIKAH : JURNAL EKONOMI ISLAM* 4, no. 1 (1 Agustus 2018). <https://doi.org/10.30997/jsei.v4i1.1060>.

#### **Website:**

- Bri.co.id. 2023. Sejarah BRI, <https://www.bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib
- Bri.co.id. 2023. Simpanan BRI, <https://bri.co.id/tabungan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib
- Bri.co.id. 2023. Pinjaman BRI, <https://bri.co.id/pinjaman>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.
- Bri.co.id. 2023. Layanan Perbankan BRI, <https://bri.co.id/layanan-perbankan>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.
- Bri.co.id. 2023. Investasi BRI, <https://bri.co.id/investasi-individu>. Diakses tanggal 12 Mei 2023 Pukul 20.00 wib.
- Scribd.com. 2023. Deskripsi Jabatan BRI, <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>, Diakses tanggal 28 Mei 2023, Pukul 20.00 wib
- Bsi.com. 2023. Produk dan Layanan Perusahaan Bank Syariah Indonesia, <http://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan>, Diakses tanggal 27 Mei 2023, Pukul 17.00 wib.







L

A

M

P

I

R

A

N





**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor: /In.34/FS.02/PP.00.9/03/2023

Pada hari ini Rabu Tanggal 01 Bulan 03  
 dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Hikmah Nuzila  
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
 Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Syariah dan Mobile Banking Bank Aladin Suwai terhadap kepuasan nasabah

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Lilis Saputri

Calon Pembimbing I : Mega Ilhamiwati, MA  
 Calon Pembimbing II : Citra Puspa Permata, M.Ak

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. dan mengambil kutipan banyak fotnot yg tidak di sajikan (tidak konsisten)
2. Penomoran tabel harus jelas
3. font dan format penulisan harus di benarkan dan istilah asing di cetak miring
4. Daftar pustaka penyalarnya harus diklasifikasikan
5. font judul  
margin di perbaiki dan singkatan hal juga di perbaiki
6. tidak di jelaskan lokasi Bank Aladin itu dimana dan tidak di cantumkan  
dan rumus ke 2 Bank tersebut
7. Sistematika tidak sesuai g. perbaikan judul harus dari bawah

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 15 bulan 03 tahun 2023, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 01 Maret 2023

Moderator

Lilis Saputri

Calon Pembimbing II

Citra Puspa Permata, M.Ak  
 NIP. 199307102020122004

Calon Pembimbing I

Mega Ilhamiwati, MA  
 NIP. 19861024200032001

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui ACC oleh





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaicurup.ac.id

Nomor  
Lamp  
Hal

: 322/In.34/FS/PP.00.9/05/2023  
: Proposal dan Instrumen  
Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 17 Mei 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Rejang Lebong  
Di-  
Curup

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Hikmatun Nazila  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631044  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah IAIN Curup Angkatan 2022)  
Waktu Penelitian : 17 Mei 2023 Sampai Dengan 17 Juli 2023  
Tempat Penelitian : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

Dr. Yusufri, M.Ag  
NIP.197002021998031007





PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jalan S.Sukowati No.60 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

**SURAT IZIN**

Nomor : 503/233 /IP/DPMPTSP/V/2023

**TENTANG PENELITIAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG**

- Dasar :
1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
  2. Surat dari Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Nomor : 322/In.34/FS/PP.00.9/05/2023 tanggal 17 Mei 2023 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL : Hikmatun Nazila/ Muara Mengang, 16 April 2001  
NIM : 19631014  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syari'ah / Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Mobile Banking Bank Syari'ah Indonesia KCP Curup terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syari'ah dan Ekonomi Syari'ah IAIN Curup Angkatan 2022)

Lokasi Penelitian : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup  
Waktu Penelitian : 22 Mei 2023 s/d 17 Juli 2023  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup  
Pada Tanggal : 22 Mei 2023



Pjt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Rejang Lebong

**AGUS, SH**  
Pembina/ IV.a  
NIP. 19780810 200903 1 004

- Tembusan :
1. Kepala Badan Kesbangpol Kab. RL
  2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
  3. Rektor IAIN Curup
  4. Yang Bersangkutan
  5. Arsip





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No. 01 Kolak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: [admin@iaicurup.ac.id](mailto:admin@iaicurup.ac.id) Kode Pos 39119

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : B. NIK /In.34/WR.VPP.00.9/05/2023

Menindak lanjuti Surat Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Nomor :  
322/In.34/FS/PP.00.9/05/2023 tanggal 17 Mei 2023 perihal Rekomendasi Izin Penelitian.

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup, Wakil  
Rektor I IAIN Curup memberi IZIN atau pelaksanaan penelitian di lingkungan IAIN Curup yang  
dilaksanakan :

Nama : Hikmatun Nazila  
NIM : 19631044  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Penanggung Jawab : Dekan Syariah dan Ekonomi Islam  
Maksud dan Tujuan Penelitian : Penyusunan Skripsi  
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah IAIN Curup Angkatan 2022)  
Lokasi/Tempat Penelitian : IAIN Curup

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- Pelaksanaan penelitian tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketenangan dan ketertiban di lingkungan IAIN Curup;
- Sebelum melaksanakn Penelitian /Survey langsung kepada reponden, harus terlebih dahulu melaporakan kepada kepala bagian / sub bagian / Lembaga/ pusat dan unit di lingkungan IAIN Curup;
- Setelah Penelitian /Survey selesai, supaya menyerahkan hasil kepada Rektor IAIN Curup
- Apabila dalam jangka waktu tertentu hasil Penelitian/Survey belum dikirim ke Rektor IAIN Curup, maka kepada penanggungjawab / Dekan Fakultas yang bersangkutan berkewajiban mengirimkan hasil penelitian/ survey tersebut diatas.

Surat Izin Penelitian ini berlaku dari tanggal 17 Mei sampai dengan 17 Juli 2023

Curup, 18 Mei 2023  
Wakil Rektor I,  
  
ADE Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM  
NIP. 19750219 200604 1 008

Tembusan

- Wakil Rektor I IAIN Curup
- Kepala Biro AUAK IAIN Curup
- Dekan Fakultas di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Lembaga di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Bagian di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Sub Bagian di Lingkungan IAIN Curup
- Kepala Unit di Lingkungan IAIN Curup





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No 01 Kolak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
Nomor : B. 0314 /In.34/WR.I/PP.00.9/07/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup, Wakil Rektor I IAIN Curup Menerangkan Bahwa:

Nama : Hikmatun Nazila  
NIM : 19631044  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Penanggung Jawab : Dekan Syariah dan Ekonomi Islam  
Maksud dan Tujuan Penelitian : Penyusunan Skripsi  
Judul : Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah IAIN Curup Angkatan 2022)  
Lokasi/Tempat Penelitian : IAIN Curup

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di Lingkungan IAIN Curup yang dimulai sejak tanggal 17 Mei sampai dengan 17 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, terimah kasih.

30 Juli 2023  
Wakil Rektor I,  
Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM  
NIP 19750219 200604 1 008

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor I IAIN Curup
2. Kepala Biro AUAK IAIN Curup
3. Dekan Fakultas di Lingkungan IAIN Curup
4. Kepala Lembaga di Lingkungan IAIN Curup
5. Kepala Bagian di Lingkungan IAIN Curup
6. Kepala Sub Bagian di Lingkungan IAIN Curup
7. Kepala Unit di Lingkungan IAIN Curup





### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA  
NIM  
FAKULTAS/PRODI  
PEMBIMBING I  
PEMBIMBING II  
JUDUL SKRIPSI

: Hyanjun Azzia  
: 1931024  
: Syah dan Erenmi Ham /Perbankan Syariah  
: \_\_\_\_\_  
: Mega Lhamilaw, M.A.  
: Citra Rupa Permata, SE, M.Ak.  
: Analisis Perbandingan Kualitas Layanan  
: Manajemen Banking Bank Syariah Indonesia  
: dan Bank Syariah Indonesia Terhadap  
: Keputusan Nasabah.  
: \_\_\_\_\_

- Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;
- Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA  
NIM  
FAKULTAS/PRODI  
PEMBIMBING I  
PEMBIMBING II  
JUDUL SKRIPSI

: Hk melun Azzia  
: 1931024  
: Syah dan Erenmi Ham /Perbankan Syariah  
: \_\_\_\_\_  
: Mega Lhamilaw, M.A.  
: Citra Rupa Permata, SE, M.Ak.  
: Analisis Perbandingan Kualitas Layanan  
: Manajemen Banking Bank Syariah Indonesia  
: dan Bank Syariah Indonesia Terhadap  
: Keputusan Nasabah.  
: \_\_\_\_\_

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,  
  
MEGA LHAMILAWATI, M.A.  
NIP. 19861024 201903 2 007

Pembimbing II,  
  
Citra Rupa, SE, M.Ak.  
NIP. 19930710 202002 2004





IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	11/6/2023	- Tambahkan data sesuai ds variabel - Sistematis penulisan Manajemen Pemasaran	Mrs	Fluy
2	8/6/2023	Sesuaikan font ds variabel - Typo	Mrs	Fluy
3	15/6/2023	Konsultasi angket	Mrs	Fluy
4	22/6/2023	Tambahan drk pas ds ds halaman Preliminari Daftar Pustaka	Mrs	Fluy
5	29/6/2023	Analisis bab 4 dan munit	Mrs	Fluy
6	19/9/2023	BAB 4 : Pertajuan Analisis bab 5, Sistematisasi awal ds runden bab 4	Mrs	Fluy
7	29/9/2023	ACE	Mrs	Fluy
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	11/5/2023	ACC Bab II	Suppp	Fluy
2	30/5/2023	ACC Bab III	Suppp	Fluy
3	6/6/2023	Langut Penalaran	Suppp	Fluy
4	11/7/2023	Bab IV	Suppp	Fluy
5	21/7/2023	Pertajuki penulisan	Suppp	Fluy
6	21/9/2023	ACC Semua	Suppp	Fluy
7				
8				



## ANGKET PENELITIAN

### ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BANK RAKYAT INDONESIA DAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA KCP. CURUP TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Perkenalkan nama saya Hikmatun Nazila, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan program studi Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan saudara/i yang terhormat untuk membantu mengisi angket yang diberikan. Semua data yang diberikan dijamin kerahasiannya dan hanya akan digunakan dalam penelitian ini. Atas bantuan saudara/i saya ucapkan terimakasih.

#### A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian (B) berisi tentang identitas responden, untuk bagian ini saudara/i cukup mengisi informasi data diri anda.
2. Bagian (C) berisi daftar pernyataan dan cara menjawab pernyataan dengan benar.
3. Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada setiap jawaban.
4. Pilihan tersebut hendaklah objektif sesuai dengan hati nurani anda.
5. Angket ini dapat digunakan secara optimal jika seluruh pernyataan terjawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan sudah terjawab.

#### B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Prodi :
3. Jenis kelamin :

Pria

Wanita

#### C. KETERANGAN DAN PERTANYAAN ANGKET

Cara menjawab pertanyaan dengan memberi tanda ceklis (✓) pada kotak yang dianggap tepat, dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

**Keterangan :**

- SS =Sangat Setuju  
S =Setuju  
KS =Kurang Setuju  
TS =Tidak Setuju  
STS =Sangat Tidak Setuju



1. Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI (X1)

PERTANYAAN		5	4	3	2	1
NO	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI (X1)	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Shariah Compliance (Kepatuhan Pada Syariat Islam)</b>					
1	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanannya					
2	Layanan <i>mobile banking</i> BRI sesuai dengan produk islam					
3	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti, seperti persen bagi hasil dan persen pembayaran					
4	Saya tidak menemukan transaksi yang bersifat spekulasi ataupun perjudian di dalam layanan <i>mobile banking</i> BRI					
5	Bank BRI hanya melakukan bisnis yang berbasis pada keuntungan					
6	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada Bank BRI					
7	Selain sebagai penerima dan penyaluran dana, di dalam layanan <i>mobile banking</i> BRI terdapat fitur penyaluran zakat, infaq dan sedekah.					
	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
8	Layanan <i>mobile banking</i> BRI telah memiliki fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah					
9	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menarik dan mudah untuk digunakan nasabah					
10	Animasi dan grafik dari layanan <i>mobile banking</i> BRI tidak memperlambat proses pemakaian aplikasi					
11	Tampilan aplikasi dari <i>mobile banking</i> BRI didesain secara jelas dan menarik					
12	Tersedianya fitur <i>finger print</i> pada layanan <i>mobile banking</i> BRI yang memudahkan nasabah dalam login aplikasi					
	<b>Empathy (Empati)</b>					
13	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi					
14	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memahami kebutuhan spesifik nasabah					
15	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menyediakan fitur dan layanan yang menguntungkan nasabah dan memudahkan nasabah					
16	Informasi yang diinginkan nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan <i>mobile banking</i> BRI					



<b>Reliability (Keandalan)</b>						
17	Nasabah dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BRI 24 jam					
18	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah					
19	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI nasabah tidak perlu lagi mengantri untuk bertransaksi perbankan di ATM atau Bank					
20	Layanan <i>mobile banking</i> BRI dapat digunakan nasabah dimanapun					
21	Proses login <i>mobile banking</i> BRI dapat digunakan dengan cepat					
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>						
22	Layanan <i>mobile banking</i> BRI merespon keluhan nasabah dengan cepat					
23	Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BRI tidak di bedakan oleh petugas pelayanan					
24	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memberikan kecepatan dan keamanan dalam menyelesaikan transaksi maupun informasi dalam penanganan masalah					
25	Layanan <i>mobile banking</i> BRI menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa					
26	Karyawan menjelaskan biaya-biaya transaksi dan admin layanan <i>mobile banking</i> BRI dengan jelas					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
27	Nasabah merasa aman, nyaman dan dijaga kerahasiannya dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BRI					
28	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi					
29	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi					
30	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya					
31	Resiko terjadinya pencurian data dan keungan pada <i>mobile banking</i> BRI terbilang rendah.					



**Kualitas Layanan Mobile Banking BSI (X2)**

PERTANYAAN		5	4	3	2	1
NO	Kualitas Layanan Mobile Banking BSI (X2)	SS	S	KS	TS	STS
<b>Shariah Compliance (Kepatuhan Pada Syariat Islam)</b>						
1	Layanan mobile banking BSI menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanannya					
2	Layanan mobile banking BSI sesuai dengan produk islam					
3	Layanan mobile banking BSI menjelaskan segala aktivitasnya dengan jelas dan pasti, seperti persen bagi hasil dan persen pembayaran					
4	Saya tidak menemukan transaksi yang bersifat spekulasi ataupun perjudian di dalam layanan mobile banking BSI					
5	Bank BSI hanya melakukan bisnis yang berbasis pada keuntungan					
6	Layanan mobile banking BSI menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada Bank BSI					
7	Selain sebagai penerima dan penyaluran dana, di dalam layanan mobile banking BSI terdapat fitur penyaluran zakat, infaq dan sedekah.					
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
8	Layanan mobile banking BSI telah memiliki fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah					
9	Layanan mobile banking BSI menarik dan mudah untuk digunakan nasabah					
10	Animasi dan grafik dari layanan mobile banking BSI tidak memperlambat proses pemakaian aplikasi					
11	Tampilan aplikasi dari mobile banking BSI didesain secara jelas dan menarik					
12	Tersedianya fitur <i>finger print</i> pada layanan mobile banking BSI yang memudahkan nasabah dalam login aplikasi					
<b>Empathy (Empati)</b>						
13	Layanan mobile banking BSI memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi					
14	Layanan mobile banking BSI memahami kebutuhan spesifik nasabah					
15	Layanan mobile banking BSI menyediakan fitur dan layanan yang menguntungkan nasabah dan memudahkan nasabah					
16	Informasi yang diinginkan nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan mobile banking BSI					



<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
17	Nasabah dapat menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BSI 24 jam					
18	Layanan <i>mobile banking</i> BSI memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah					
19	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI nasabah tidak perlu lagi mengantri untuk bertransaksi perbankan di ATM atau Bank					
20	Layanan <i>mobile banking</i> BSI dapat digunakan nasabah dimanapun					
21	Proses login <i>mobile banking</i> BSI dapat digunakan dengan cepat					
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>						
22	Layanan <i>mobile banking</i> BSI merespon keluhan nasabah dengan cepat					
23	Keluhan terhadap <i>mobile banking</i> BSI tidak di bedakan oleh petugas pelayanan					
24	Layanan <i>mobile banking</i> BSI memberikan kecepatan dan keamanan dalam menyelesaikan transaksi maupun informasi dalam penanganan masalah					
25	Layanan <i>mobile banking</i> BSI menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa					
26	Karyawan BSI menjelaskan biaya-biaya transaksi dan admin layanan <i>mobile banking</i> BSI dengan jelas					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
27	Nasabah merasa aman, nyaman dan dijaga kerahasiannya dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BSI					
28	Layanan <i>mobile banking</i> BSI memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi					
29	Adanya layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi					
30	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya					
31	Resiko terjadinya pencurian data dan keungan pada <i>mobile banking</i> BSI terbilang rendah.					



3. Kepuasan Nasabah (Y)

PERTANYAAN		5	4	3	2	1
NO	Kepuasan Nasabah (Y)	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Produk</b>						
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam fitur yang tersedia di aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					
2	Saya merasa puas dengan kualitas produk <i>mobile banking</i> yang di keluarkan BRI dan BSI					
3	Saya merasa puas dengan menggunakan produk layanan <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena dapat meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi					
<b>Harga</b>						
4	Saya merasa puas karena biaya administrasi pembukaan rekening dan pengunduhan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI lebih kecil					
5	Saya merasa puas karena biaya administrasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI terjangkau dan sebanding dengan manfaatnya					
6	Saya setuju kalau biaya administrasi merupakan potongan yang dilakukan oleh bank pada <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					
7	Saya merasa puas dan tidak pernah mengeluhkan besarnya biaya administrasi penggunaan <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena memberikan manfaat yang sesuai					
<b>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</b>						
8	Saya merasa puas dengan kinerja dari aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					
9	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan BRI dan BSI					
10	Saya merasa puas terhadap keberagaman fitur layanan yang tersedia dalam <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					
11	Saya merasa puas karena <i>mobile banking</i> BRI dan BSI memiliki akses layanan yang mudah					
12	Saya merasa puas karena dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI dan BSI saya dapat melakukan transaksi non tunai, seperti transfer, cek saldo, pembayaran tagihan (Briva), pembelian pulsa, pembelian paket data internet, dan lain-lain.					
13	Saya merasa puas karena layanan <i>mobile banking</i> BRI dan BSI terus menyempurnakan layanan perbankan untuk menambah kenyamanan nasabah					
<b>Factor Emosial (Emotional Factor)</b>						
14	Saya merasa lebih mudah menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					



15	Saya menyukai aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena lebih fleksibel digunakan					
16	Saya merasa lebih senang menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena fiturnya sangat lengkap					
<b>Biaya dan Kemudahan</b>						
17	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena biaya admin nya kecil					
18	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI karena mudah, nyaman dan efisien digunakan dimanapun					
19	Saya merasa banyak kemudahan dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI dan BSI					



Lampiran Untuk Hasil Uji Validitas

Lamiran Tabel 4.2

Variabel X1 (Kualitas Layanan obile Banking BRI)

XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.5	XI.6	XI.7	XI.8	XI.9	XI.10	XI.11	XI.12	XI.13	XI.14	XI.15	XI.16
3	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	3
3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3
2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3
4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4
3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4
4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4
3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2
3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4
5	5	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	5	4	4	2
2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	2
3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3
4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4
3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3
5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3
4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4
2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4



XI.17	XI.18	XI.19	XI.20	XI.21	XI.22	XI.23	XI.24	XI.25	XI.26	XI.27	XI.28	XI.29	XI.30	XI.31	Total
5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	5	4	3	5	5	120
5	3	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	124
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	96
5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	123
4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	124
4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	122
5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	3	129
4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	121
5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	130
4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	124
5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	127
3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	123
5	3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	122
5	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	125
5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	129
5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	127
5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	129
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	94
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141
3	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	5	3	3	2	101
3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	88
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	115
3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	2	113
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	110
2	4	5	2	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	115
5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	121
5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	123
5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	124
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	125
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	132
4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	126
5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	116



Lampiran Untuk Hasil Uji Validitas

Lamiran Tabel 4.2

Variabel X2 (Kualitas Layanan Mobile Banking BSI)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16
5	5	4	5	2	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3
5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3
4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5
4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4
5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4
4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3
5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4
5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4
5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4
5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3
4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
3	2	5	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3
4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3
5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4
5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4



Lampiran Untuk Hasil Uji Validitas

Lampiran Tabel 4.2

Variabel X2 (Kualitas Layanan Mobile Banking BST)

EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16
5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4



X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22	X2.23	X2.24	X2.25	X2.26	X2.27	X2.28	X2.29	X2.30	X2.31	Total
5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	118
5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	115
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	112
5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	123
3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	125
4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	124
5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	131
4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	123
5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	130
5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	128
5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	3	126
3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	125
5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	127
5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	135
5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	129
5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	124
5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	129
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	126
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	141
4	3	2	4	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4	5	110
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	154
3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	2	97
2	3	2	3	4	3	4	4	5	3	3	2	2	4	3	99
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	133
3	5	5	5	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	107
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	148
3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	115
5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	123
4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	125
5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	120
4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	121
5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	132
4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	125
5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	121
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	126



Lampiran Untuk Hasil Uji Validitas

Lamiran Tabel 4.2

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	Y.19	Total
5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	78
5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	80
4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	75
4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	78
5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	81
4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	77
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	84
4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	77
5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	74
4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	72
5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	77
5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	79
4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	75
5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	78
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	75
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	87
2	4	4	3	5	3	4	2	4	3	3	5	2	2	3	3	3	2	3	60
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	66
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
2	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	66
3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65
3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	71
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	86
2	4	5	3	3	4	5	3	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	5	73
4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	76
4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	78
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	72
4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	77
4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	78
5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	73
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	74
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	79



**Lampiran Tabel 4.2**

**Uji Valid Convergent Validity**

**Outer loadings - Matrix**

	<b>X1.</b>	<b>X2.</b>	<b>Y.</b>
<b>X1.1</b>	0.713		
<b>X1.2</b>	0.897		
<b>X1.3</b>	0.770		
<b>X1.4</b>	0.918		
<b>X1.5</b>	0.730		
<b>X1.6</b>	0.898		
<b>X2.1</b>		0.804	
<b>X2.2</b>		0.893	
<b>X2.3</b>		0.710	
<b>X2.4</b>		0.867	
<b>X2.5</b>		0.724	
<b>X2.6</b>		0.739	
<b>Y.1</b>			0.878
<b>Y.2</b>			0.703
<b>Y.3</b>			0.764
<b>Y.4</b>			0.801
<b>Y.5</b>			0.813



## Lampiran Tabel 4.3

### Uji Validity Average Variance Extracted (AVE)

Construct reliability and validity - Overview

2000 (100%)

[Copy to Excel](#)

[Copy to R](#)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.810	0.975	0.927	0.602
X2	0.828	0.918	0.910	0.628
Y	0.858	0.903	0.895	0.639



# kmaturun Nazila - Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah.

## ORIGINALITY REPORT

33%

SIMILARITY INDEX

32%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://e-theses.iaincurup.ac.id">e-theses.iaincurup.ac.id</a> Internet Source	7%
2	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repo.uinsatu.ac.id">repo.uinsatu.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
7	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%