

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI BANK BRI SYARIAH KCP AJIBARANG**



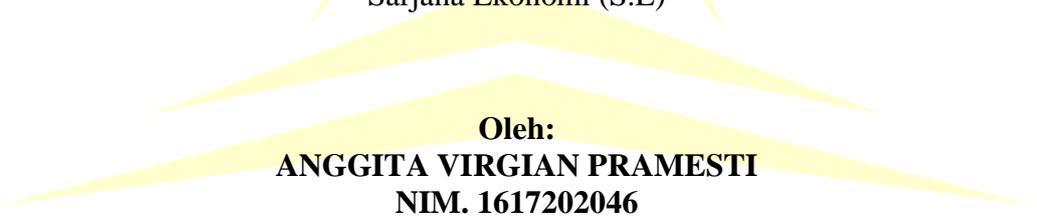
IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**ANGGITA VIRGIAN PRAMESTI
NIM. 1617202046**



IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2020**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Kerangka Pikiran.....	5
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
A. Kepuasan Nasabah	8
B. Kualitas Layanan.....	10
C. Electronik Banking.....	15
D. Loyalitas Nasabah	18
E. Kajian Pustaka.....	22
F. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III: METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Tempat penelitian.....	27

C. Populasi dan Sampling	27
D. Jenis dan sumber data penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	32
G. Operasi Variabel Penelitian	37
BAB IV: PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum PT Bank BRI Syariah	39
B. Karakteristik Responden	41
C. Pengujian Instrumen Data	42
D. Uji Asumsi Klasik	45
E. Analisis Jalur	48
BAB V: PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....

IAIN PURWOKERTO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diberbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan manusia.. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi antara lain sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e businnes* yang berkembang dengan pesat.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali sektor perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-businnes* ini. Berbagai cara dilakukan oleh bank dalam memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Di lain banyak hal yang bank yang harus berlomba lomba untuk menenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah. (Febrianta, 2016) Bank-Bank tersebut mulai berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Berbagai bank lebih meningkatkan layanan dengan cara memberikan diferensiasi produk dan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya. Bank mengembangkan layanan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya namun juga mampu memberikan layanan yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup.

Zethmal (2002), berdasarkan bahwa kualitas layanan kini sudah harus berkembang melalui teknologi informasi sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau lembaganya. E-Banking merupakan salah satu inovasi layanan dari Bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi

informasi dan komunikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi bagi nasabahnya. Keberadaan e-banking ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas yang diberikan oleh bank. Layanan yang prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Kini pelayanan nasabah merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang cukup ketat.

Andika Febriantaka dan Dra Indrawati (2015) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tidak hanya itu Gaby. I. M Walandouw dan Peggi A. Mekel (2014) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya bahkan berpengaruh pada kepuasan saja melainkan juga berdampak pada loyalitas nasabah itu sendiri untuk tetap menggunakan jasa bank.

E-Banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank International Indonesia (BII) pada september 1998. Langkah ini kemudian diikuti oleh bank bank lain seperti BCA, Bank Niaga, Bukopin, mandiri, dan lain lain. Pertumbuhan pengguna e-banking diIndonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Berdasarkan penelitian Mars Indonesia jumlah nasabah di Indonesia yang menggunakan e-banking total 7,45 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan e-banking memberikan keuntungan bagi bank. Pada 5 tahun terakhir di Indonesia sangat cepat dalam pemakaian M-banking dengan rata rata pada tahun 2019 total 133,3 % per tahun.

Dengan kata lain, perkembangan m-banking diIndonesia sedemikian cepat tak lain hanya karena layanan m- banking mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas, kemudahan transaksi , sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun

yang paling menarik adalah kemudahan bertransaksi yang dapat diambil dari layanan mobile banking.

Isu fasilitas kemudahan bertransaksi dan tuntutan perkembangan zaman ini kemudian diadopsi oleh Bank BRI Syariah untuk melakukan investasi besar besaran dalam menyediakan fasilitas layanan Mobile Banking BRIS. Mobile BRIS pertama kali diluncurkan pada tahun 2014. Aplikasi mobile banking menyediakan fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah. (Rahmawati, 2018) Pertumbuhan pengguna layanan mobile banking BRI Syariah juga terjadi di daerah Purwokerto, antara lain melakukan transfer, pembelian, pembayaran tagihan, dan pembayaran donasi. Dengan mobile BRIS maka banyak nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet (Evangelista, 2019)

Dengan Mobile BRI Syariah maka banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan tanpa harus mengantri di bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimanapun asalkan terhubung dengan jaringan internet. Meskipun layanan mobile banking BRI syariah Ajibarang memberikan kemudahan kepada para penggunanya akan tetapi terdapat keluhan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Dalam prakteknya bahwa karena layanan mobile banking yang menggunakan berbasis internet sehingga banyak sekali terjadi jaringan trobel. Dan memperlambat kinerja layanan mobile banking dan keterbatasan akses sinyal di setiap daerah sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri daripada menggunakan mobile banking. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu apabila uangnya terdebit karena kendala jaringan yang sering kali tidak menentu, atau mutasi rekening yang kadang tidak muncul. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi pengguna dan hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut

Penyelenggaraan mobile banking yang sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi disisi lain membuat juga

beresiko. Dengan kenyataan faktor keamanan harus menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan. Selain itu mobile banking juga memiliki kendala yaitu seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan mobile banking serta kurangnya pengetahuan akan fitur-fitur Mobile banking yang sulit dipahami oleh nasabah karena serta masih banyaknya nasabah yang menyukai transaksi secara manual dan mengantri. Sehingga nasabah tidak merasa puas dengan layanan mobile banking tersebut. Karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah atau tidak sesuai dengan ekspektasi.

Dari uraian di atas penulis tertarik mencoba mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah yang menawarkan layanan M-banking. Dalam hal ini penulis meneliti di Bank BRI Syariah KCP Ajibarang Banyumas dilihat dari kualitas layanannya. **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BANK BRI SYARIAH KCP AJIBARANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Ajibarang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap peningkatan loyalitas nasabah bank BRI Syariah KCP Ajibarang.
3. Bagaimana kualitas kemampuan keamanan akses layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Ajibarang.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan layanan mobile banking terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah di BRIS KCP Ajibarang.

2. Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut manfaat penelitian ini adalah

a. Manfaat praktis

- 1) Sebagai pengetahuan masyarakat dan pembaca untuk mengetahui kemudahan layanan mobile banking.
- 2) Sebagai pengetahuan dan pertimbangan bagi bank untuk evaluasi kinerja.

b. Manfaat teoritis

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, memberikan gambaran terhadap para pembaca tentang pengetahuan layanan kemudahan menggunakan mobile banking

D. Kerangka Pikiran

Dalam mekanisme operasional Perbankan biasanya menggunakan layanan yang memudahkan segala transaksinya. Pelayanan yang mudah akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi nasabah yang melakukan transaksi tersebut.

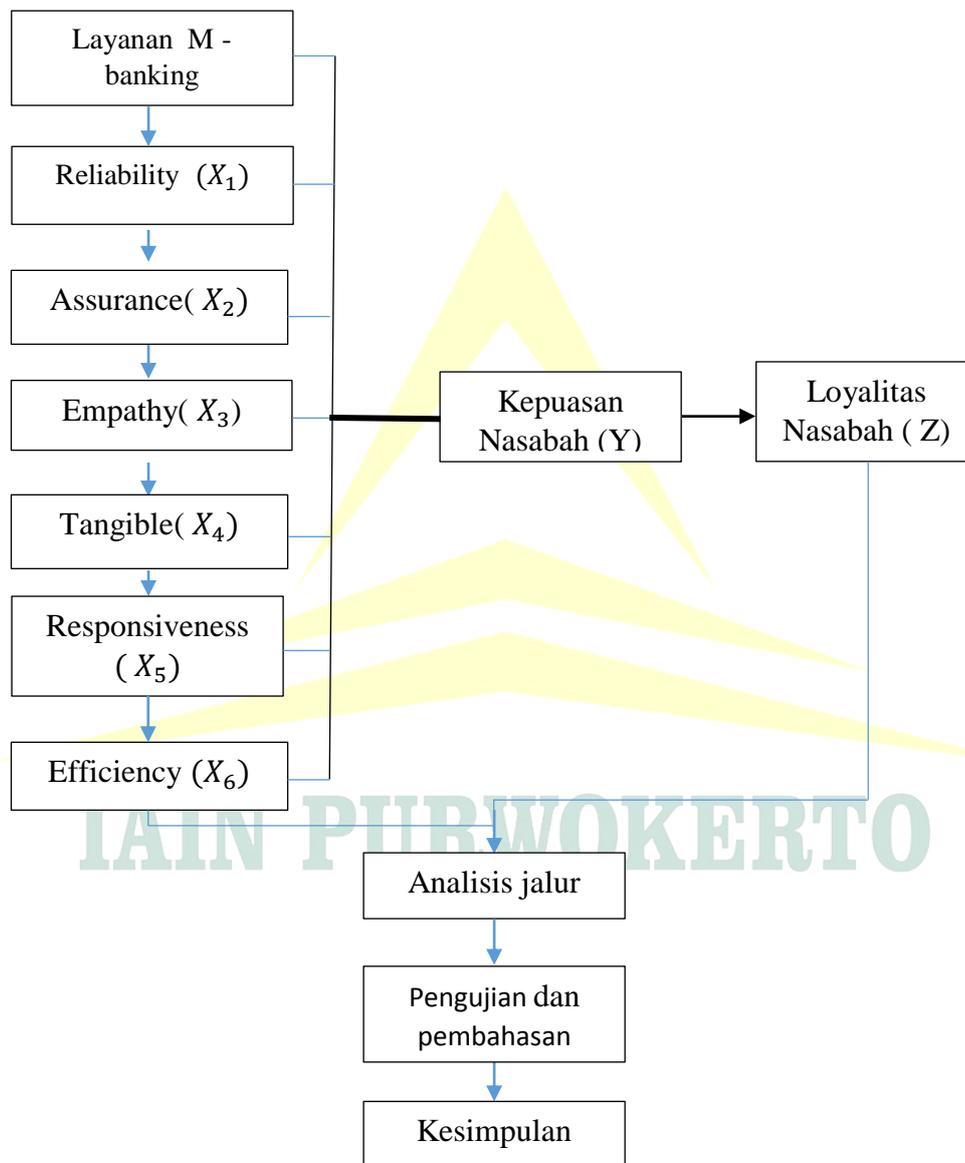
Lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) merupakan skala inti layanan online yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang disampaikan. Sehingga dari metode tersebut menjadi ukuran atas kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank tersebut.

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Secara konseptual kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. (Murti Sumarti, 2002)

Dampak dari kemudahan layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah akan menimbulkan rasa loyalitas yang tinggi terhadap bank tersebut. bahwa

loyalitas adalah keputusan konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Dampak positif dari Loyalitas konsumen adalah jaminan keunggulan bersaing, pertumbuhan laba dan tentu saja *sustanaibility*.

Gambar. 1



Gambar 1. kerangka Berfikir

D. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan isi penulisan dalam penelitian ini penyusun menguraikan secara singkat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini diuraikan tentang layanan mobile banking, kepuasan pelanggan, dan loyalitas nasabah serta review studi terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, pada bab ini juga meliputi gambaran umum Bank BRI Syariah dan struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Ajibarang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang analisis data dan pembahasan yang menjelaskan tentang bagaimana layanan mobile banking di BRI Syariah KCP Ajibarang terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah yang disalurkan melalui analisis jalur dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan, saran atau rekomendasi kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dari interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian pada substruktur I secara simultan diketahui bahwa layanan m-banking (*Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Empathy, Tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah 10,877. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ (10,877 > 3,44). Sedangkan pengujian parsial diketahui bahwa Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Tangible* tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan nasabah.
2. Hasil pengujian substruktur II secara simultan diketahui bahwa kepuasan nasabah dan layanan m-banking (*Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Empathy, Tangible*) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah sebesar 14,152. $F_{hitung} > F_{tabel}$ (14,152 > 3,44). Hasil pengujian pengaruh secara parsial (*Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Empathy, Tangible* dan Kepuasan Nasabah) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
3. Pengujian substruktur I dan II diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung, bahwa variabel Empathy berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Dan variabel (*Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Tangible*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai sebagai pelengkap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pada fokus penelitian dengan variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan online.
2. Menggunakan metode yang lebih lengkap sehingga diperoleh kesimpulan yang valid.
3. Bagi perusahaan harus memperbaiki setiap layanan yang diberikan sehingga nasabah yang menggunakan layanan m-banking lebih dari apa yang mereka harapkan.
4. Bagi penelitian selanjutnya perlu memasukan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna M-banking.



DAFTAR PUSTAKA

- Alok Kumar Raid, M. S. (2012). *Customer Loyalty Atributes A Perspective* . Manajemen Review.
- Antasari, A. S. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah . *jurnal Adminitrasi Bisnis Vol 1 No. 2*, 1.
- Chandra, F. T. (2011). *Service, Quality, Satisfication Edisi 3* . Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Dani, A. (2014, Maret senin). *Pengguna Mobile Banking (Online)*. Diambil kembali dari <http://economy.okezone.com/read/2014/03/06/457/mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat>:
<http://economy.okezone.com/read/2014/03/06/457/mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat>
- Donni Juni Priansa, . (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontenmporer*. Bandung: : ALFABETA.
- Evangelista, A. L. (2019, Desember jumat). Wawancara Tentang KemudahanLayanan Mobile Banking. (A. VirgianPramesti, Pewawancara)
- Fandi Tjiptono, G. C. (2011). *service, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: penerbit ANDI.
- Febrianta, A. (2016). The Influence Of Mobile Banking Quality On Customer Satisfaction Of Bank BCA (A studi on BCA Mobile Banking Users In Bandung City). *Eproceeding Of Management Vol 3 No 2*, 1.
- Hastuti, T. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah Aplikasi SERVQUAL Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan akutansi, Vol 3 No 3*, 77.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT . Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Keuangan , Vol 5 No.2* , 548.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI 46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 6, No. 2*, 547.
- Nina Indah F (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BANK BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, No.2, November* , 548.
- Murti Sumarni, “ (2002). *Manajemen Pemasaraan Bank Edisi Revis*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Murti Sumarti, ,. h. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty,, .
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer Hal 206*. Bandung: ALFABETA.
- Rahmawati. (2018). Pengaruh keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobile banking dalam standar pelayanan di PT BRI SYARIAH cabang Pekan Baru. *jurnal Al Hikmah vol 15 No 2, 32*.
- Rianto Adi, ,. h. (: 2005)). *Metodologi Penelitian dan Hukum*,. (Jakarta: Granit, .
- Riswandi, A. B. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking* . Jakarta : PT RAJA GRAFINDO.
- Rizki Yudhi Dewantara, A. F. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis/ Vol. 62 No. 1* , 82.
- Sandjojo, N. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya hal 14*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komperehensif (untuk Perbaikan Dan Pengembangan Ilmu Tindakan)*. Bandung : ALFABETA.
- sukesti, N. d. (2016). peningkatan loyalitas nasabah Bank Syariah melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah denga variabel religiuitas sebagai variabel moderating (studi kasus pada Baank Syariah di kota Semarang. *economika vol 7 No 2, 143*.
- Supriyono, M. (2010). *Buku Pintar Perbankan* . Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Uma Sekaran, . (2006,). *Metodologi Peneliatian untuk Bisnis* , *Buku II ed IV*. Jakarta: Salemba Empat.

Wiratna Sujarwi. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.

Yandra Prananda, D. R. (2019). penerapan metode servis quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal OPSI Vol 12 No.1 , 2*.

Arikunto Suharsimi, (2013). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: RINEKA CIPTA

Riduwan, (2017). *Cara Menggunakan Dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: ALFABETA

