



Penulis:
ROSA AMELYA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING, SERVICE
QUALITY DAN DIRECT SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PERBANKAN SYARIAH
(Studi Kasus Pada BSI KC Adam Malik)**



Editor :
Dr. Nurul Hak, MA
Debby Arisandi, MBA

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING, SERVICE
QUALITY DAN DIRECT SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PERBANKAN SYARIAH**

(Studi Kasus Pada BSI KC Adam Malik)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

ROSA AMELYA
NIM. 2111140012

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2025 M/1447 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality dan Direct Service Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada BSI KC Adam Malik”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Didalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 24 Juli 2025 M

1447 H

Mahasiswa yang menyatakan



Rosa Amelya

NIM. 2111140012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211. Telepon (0736)
51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfaibengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul " Pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality, dan Direct Service Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada BSI KC Adam Malik) yang disusun oleh:

Nama : Rosa Amelya
NIM : 2111140012
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, _____ 2025 M
1447 H

Dosen Pembimbing I

Dr Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Dosen Pembimbing II

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Mengetahui Kajar Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

ABSTRAK

Pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality dan Direct Service Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu)

Oleh Rosa Amelya, NIM. 211114012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality dan Direct Service Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik) Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner yang disebarkan kepada 91 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 20 Layanan *Digital Banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, dengan koefisien regresi sebesar 0.193 dan nilai p-value 0.026 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05). Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi sebesar 0.271 dan nilai p-value 0.027 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05). Ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. *Direct service*, yang mencakup interaksi langsung antara nasabah dan petugas bank, menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0.376 dan nilai p-value 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05). Secara simultan, ketiga variabel bebas yaitu layanan *digital banking*, *service quality*, dan *direct service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Adam Malik Bengkulu. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi pada uji F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,503 yang mana nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 50,3% variasi pada variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh digital banking, service quality dan direct service.

Kata Kunci: Layanan Digital Banking, Service Quality, Direct Service, Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah

ABSTRACT

The Influence of Digital Banking Services, Service Quality, and Direct Service on Customer Satisfaction in Islamic Banking (Case Study at Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu)

By Rosa Amelya, Nim. 211114012

The purpose of this study is to determine the influence of Digital Banking Services, Service Quality, and Direct Service on Customer Satisfaction in Islamic Banking (Case Study at Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik). The research method used is quantitative, employing primary data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 91 respondents. The data analysis technique used was multiple linear regression using SPSS version 20. Digital Banking Services have a positive and significant influence on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, with a regression coefficient of 0.193 and a p-value of 0.026 (smaller than the significance level of 0.05). Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient of 0.271 and a p-value of 0.027 (less than the significance level of 0.05). This confirms that the quality of service provided by the bank directly influences customer satisfaction levels. Direct service, which includes direct interaction between customers and bank officers, shows a significant influence on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.376 and a p-value of 0.000 (less than the significance level of 0.05). Simultaneously, the three independent variables—digital banking services, service quality, and direct service—significantly influence customer satisfaction at BSI KC Adam Malik Bengkulu. This is evidenced by the significance value in the F-test of 0.000, which is less than 0.05, as well as the coefficient of determination (R^2) value of 0.503, which indicates that 50.3% of the variation in the customer satisfaction variable (Y) can be explained by digital banking, service quality, and direct service.

Keywords: Digital Banking Services, Service Quality, Direct Service, Customer Satisfaction in Islamic Banking

MOTTO

“Orangtua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

-ikdf

Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.

-ik



PERSEMBAHAN

Dengan ini penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT, karena atas izin dari-Nya, maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Teruntuk Kedua Orang Tua Kandungku tercinta, terkasih, dan tersayang Ayah Bambang Suryadi dan Ibu Kasmi. Terimakasih telah mengusahakan segalanya untuk anakmu yang satu ini. Yang selalu siap menjadi tempat keluh kesah sekaligus tempat curhat penulis dan selalu memberi dukungan dan semangatnya untuk anak kesayangannya ini. Ayah Ibu, Terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian panjatkan untuk disetiap langkah penulis. Semoga Ayah Ibu sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis. Penulis meminta maaf belum bisa memberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti Ayah dan Ibu bisa bangga dengan anakmu ini.
3. Saudara kandungku tersayang Anga Melisa, Abang Yayan dan Sibungsu Jack Daniel. Terimakasih do'a dan dukungannya, tak ada hentinya selalu memberikan semangat, support dan do'a untuk penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini.
4. Kepada keponakanku Laura Cintia Bella dan Aiza Azura Ramahdani serta cucung Zeandra terimakasih kalian selalu membawa kesenangan kebahagiaan untuk penulis
5. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan kepadaku.
6. Dosen pembimbingku Ibu Debby Arisandi, MBA dan Bapak Dr Nurul Hak, MA yang telah memberikan ilmunya dan membimbing dengan penuh kesabaran selama pembuatan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing.
8. Yang senantiasa membantu penulis dari awal penulisan skripsi ini Tete Sofi, Ayuk Ken, Liza, Icha, terimakasih telah kebersamai, menghibur dan selalu mensupport penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Perbankan Syariah A angkatan 2021 terima kasih telah kebersamai dari awal perkuliahan hingga saat ini.
10. Agama, Bangsa, dan Almamaterku tercinta.
11. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality dan Direct Service Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada BSI KC Adam Malik)"**. Shalawat dan salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh ilmu dan teknologi sampai saat ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengetahuan, Manfaat, dan Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu Menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.

4. Katra Pramadeka, M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
5. Dr. Nurul Hak, MA selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Debby Arisandi, MBA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan koreksi tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
7. Kepada orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

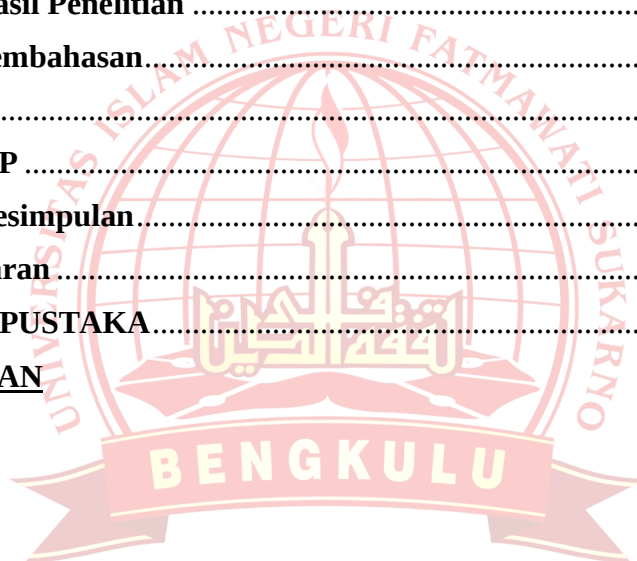
Bengkulu, Agustus 2025
Penulis,

Rosa Amelya
NIM. 2111140012

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Penelitian Terdahulu.....	13
G. SISTEMATIKA PENULISAN.....	19
BAB II.....	21
A. Kajian Teori.....	21
1. Digital Banking.....	21
2. Service Quality.....	27
3. Direct Service.....	31
4. Kepuasan Nasabah.....	37
B. Kerangka Berpikir.....	44
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN.....	46

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
C.	Populasi dan Sampel	47
D.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
E.	Variabel dan Definisi Operasional	52
F.	Teknik Analisis Data	56
BAB IV		62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
A.	Hasil Penelitian	62
B.	Pembahasan.....	71
BAB V		77
PENUTUP		77
A.	Kesimpulan.....	77
B.	Saran	78
DAFTARPUSTAKA.....		79
<u>LAMPIRAN</u>		



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Definisi Operasional.....	63
Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.2: Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.3: Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.4: Hasil Uji Multikolineritas.....	73
Tabel 4.5: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.6: Hasil Pemodelan Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.7: Hasil Uji f	76
Tabel 4.8: Hasil Uji t	76
Tabel 4.9: Koefisien Determinasi.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Halaman Persetujuan Permohonan Izin penelitian
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 5 : Lembar bimbingan Dengan Pembimbing I
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Dengan Pembimbing II
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Halaman Persetujuan Tugas Akhir
- Lampiran 9 : Daftar Nilai Skripsi Dari Pembimbing I
- Lampiran 10 : Daftar Nilai Skripsi Dari Pembimbing II
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Kelengkapan Persyaratan SKPI
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lulus Plagiat
- Lampiran 13 : Dokumentasi Foto Penelitian

