



Penulis :
KAKA SULISTIA

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

**KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**
(Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI *Mobile*)



Editor :
Dr. Desi Isnaini M.A
Badaruddin Nurhab M.M.

**KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI *Mobile*)**

TUGAS AKHIR



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar
Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah (SE)

OLEH:

KAKA SULISTIA
NIM 2011140150

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU
TAHUN 2026M/1448H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir yang berjudul "Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna *BSI Mobile*)" yang disusun oleh:

Nama : Kaka Sulistia

Nim : 2011140150

Prodi : Perbankan Syariah

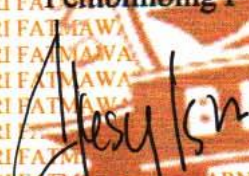
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing. Oleh karena itu, tugas akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, 12 Agustus 2026 M

28 Safar 1448 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Idraini M.A.

NIP. 197412022006042001


Badaruddin Nurhab M.M.

NIP. 198508072015031000

Mengetahui

KO. Prodi Perbankan Syariah


Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak.

NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **“Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada mahasiswa PBS Pengguna BSI Mobile)”** yang disusun oleh:

Nama : Kaka Sulistia

Nim : 2011140150

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Februari 2025

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 12 Agustus 2026 M

1448H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Romi Adetio Setiawan B.A., M.A., Ph.D.

Badaruddin Nurhab M.M.

NIP. 198312172014031001

NIP. 198508072015031000

Penguji I

Penguji II

Romi Adetio Setiawan B.A., M.A., Ph.D.

Miko Polindi M.E.

NIP. 198312172014031001

NIP. 199105252020121006

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, S.Ag., MA

NIP. 196904021999031004

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan isi saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI Mobile)”
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing
3. 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 sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku

Bengkulu,
Mahasiswa Yang menyatakan



Kaka Sulistia
NIM 2011140150

ABSTRAK

Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI *Mobile*)

Oleh: Kaka Sulistia, NIM 2011140150

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pengguna aplikasi BSI Mobile. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan survei. Sampel sebanyak 90 responden dipilih dari seluruh mahasiswa yang menggunakan layanan mobile banking tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana serta uji statistik *t* dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t* hitung 4,758 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 10,724 + 0,608X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,608 satuan. Nilai R^2 sebesar 0,405 mengindikasikan bahwa 40,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, kualitas layanan, *mobile banking*

ABSTRACT

Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction (Study of PBS Students Using BSI Mobile)

By: Kaka Sulistia, NIM 2011140150

This study aims to analyze the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction, especially for students of the Islamic Banking Study Program who use the BSI Mobile application. The research method used is quantitative associative with a survey approach. A sample of 90 respondents was selected from all students who use the mobile banking service. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression and t-statistical tests and coefficient of determination (R^2). The results showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a t-value of 4.758 and a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The regression equation obtained is $Y = 10.724 + 0.608X$, which means that every one unit increase in service quality can increase customer satisfaction by 0.608 units. The R^2 value of 0.405 indicates that 40.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality. This finding confirms the importance of improving the quality of mobile banking services to increase customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, mobile banking

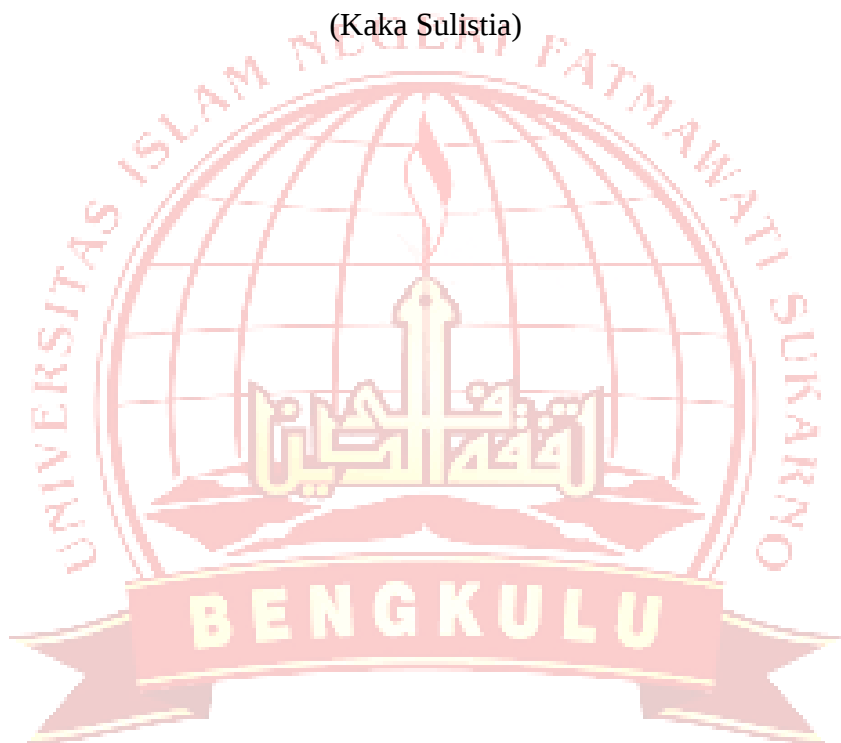
MOTTO

"Berjuang dengan ilmu, melangkah dengan tekad, dan berserah pada Tuhan."

"Setiap usaha yang ikhlas pasti akan membuahkan hasil yang manis pada waktunya."

"Hidup adalah proses belajar, dan skripsi ini adalah salah satu langkah kecil menuju mimpi besar."

(Kaka Sulistia)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah mendidik, membesarkan, mendoakan, kerja keras, dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbakan atas semua kasih sayangmu yang tak terukur oleh apapun nilainya. Terima Kasih Ayah dan Ibu tercinta.
2. Teruntuk kakak dan adikku yang selalu memberikan dukungan dan doanya atas kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih untuk semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doanya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan terkhusus Program Studi perbankan Syariah angkatan 2020 yang selalu kompak dan memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Orang terdekat yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami tujukan kepada Allah SWT atas segala anugerah-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian dengan judul "*Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI Mobile)*" Doa shalawat dan salam kami sampaikan untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan gigih menyampaikan ajaran Islam, membimbing umat menuju kebenaran di dunia dan akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan tujuan memfasilitasi pencarian, pengembangan, dan pembuktian data. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pada perolehan pengetahuan baru, membantu pemahaman, dan mengantisipasi masalah, serta memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dari Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Selama proses penyusunan skripsi, penulis merasa berterima kasih atas bantuan yang diterima dari berbagai pihak:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Supardi M , M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
4. Dr. Desi Isnaini, MA. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Badaruddin Nurhab, MM, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan anggota tim administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu telah memberikan pelayanan yang sangat baik.
9. Semua teman-teman mahasiswa perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bsinis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Khususnya mahasisiwa Perbankan Syariah Angkatan 2020 yang telah memberikan support dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah bersedia membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini

Penulis mengakui adanya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan mengharapkan kritik serta saran konstruktif untuk meningkatkan kualitas penulisan di masa mendatang.

Bengkulu,

Kaka Sulistia
NIM 2011140150



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Kajian Teori	15
1. Kualitas Layanan	15
2. <i>Mobile Banking</i>	19
3. Kepuasan Nasabah.....	21
4. Bank Syariah.....	33

B. Kerangka Konseptual.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Variabel dan Definisi Operasional	54
F. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Objek Penelitian.....	63
1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.....	63
2. Visi, Misi, Dan Tujuan.....	67
Error! Bookmark not defined.	
B. Hasil Penelitian.....	69
C. Pembahasan	81
BAB V.....	85
PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	