

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING***

(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)



SKRIPSI

Oleh:

Zulia Nawafila

NIM: 20110730110

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.EI.) strata satu pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Zulia Nawafila

NIM: 20110730110

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 19 Agustus 2015

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Zulia Nawafila**

NPM : 2011073011

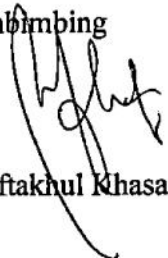
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri D.I. Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wr.wb.

Pembimbing



(Miftakhul Khasanah, S.TP., MSI.)

PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING***

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Zulia Nawafila
NPM : 20110730110

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 31 Agustus 2015 dan dinyatakan memenuhi syarat diterima :

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Satria Utama S.El., M.El. (.....)
Pembimbing : Miftakhul Khasanah, S.TP., MSI. (.....)
Penguji : Syarif As'ad, S.El., MSI (.....)



Yogyakarta,

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dekan
Dr. Mahan Zainuddin Tago., M.Si.
NIK. 19660717199203113014

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Zulia Nawafila**

Nomor Mahasiswa : 20110730110

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)**" merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Agustus 2015

Yang Membuat Pernyataan



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5)

إِنْ صَبَرْتُمْ عَلَى الْأَشَقِّ قَلِيلًا إِسْتَمْتَعْتُمْ بِالْأَرْفَةِ الْأَدَّ طَوِيلًا

(Khutbah Thariq bin Ziyad)

Jika kamu sekalian sedikit bersabar akan kesulitan, maka kamu sekalian akan menikmati kebaikan berkepanjangan

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segenap rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya kecil ini untuk orang yang saya sayangi:

1. Mamak dan Ayah tersayang, terima kasih atas limpahan kasih sayang mamak dan ayah untuk fila. Terima kasih atas doa, nasehat dan dukungan yang telah diberikan sehingga fila dapat mencapai impian ini. Kata terima kasih tidak akan cukup untuk membalas semua yang telah mamak dan ayah berikan. Terimakasih mamak dan ayah.
2. Along Wija, kak long Lida, bang de Toriq, bang cik Rohis dan si bungsu Aufa, terima kasih karena selalu memberi dukungan dan semangat kepada saudara kalian ini. Kalian adalah saudara terhebat yang pernah angah fila miliki dan selalu memberi warna dalam kehidupan angah.
3. Seluruh keluarga besar terimakasih untuk selalu mendukung fila.
4. Sahabat terbaik Ika Retnowati dan 'Isyaturrodhiah, terima kasih karena sudah menemani perjalanan kehidupanku sampai saat ini.
5. Sahabat Green House yang sudah hidup bersama merasakan suka dan duka bersama.
6. Sahabat-sahabatku Ayu, Alvian, Udin, Nurul, Ria, Resti, Puput, Danik, Hesti, Rubi dan teman-teman seperjuangan EPI 2011 terima kasih untuk kalian semua yang telah memberikan pengalaman dan pelajaran hidup dalam perjalananku selama berada di Yogyakarta.
7. Seluruh keluarga besar HIMEPI dan Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking. Internet banking merupakan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan kegiatan transaksi yang dilakukan secara online. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta dengan menggunakan metode survei dengan responden nasabah pengguna internet banking BSM yang berjumlah 125 orang, teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda untuk menguji hipotesis yaitu uji t dan uji F. Peneliti menggunakan program SPSS 16 untuk menguji data penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,714 hal ini berarti 71,4% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap, sedangkan sisanya 28,6% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kualitas layanan, internet banking, kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of service quality on customer satisfaction internet banking. Internet banking is a service product that can meet the needs of customer with online transaction. This research was conducted at Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta using survey method with user of internet banking customer respondents totaling 125 people, sample collection technique using purposive sampling. The analyze technique used is multiple regressions using hypothesis testing that the t test and F test. The data was analyzed with SPSS 16 program. The analysis result was indicating variable of service quality consist of tangible, reliability, assurance and responsiveness are significant influence intention to customer satisfaction. From this research adjust R square value was 0,714, meaning 71,4% of customer satisfaction can be explained by the variable tangible, reliability, assurance and responsiveness, while 28,6% of customer satisfaction is influenced by another variable.

Keyword: service quality, internet banking, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri D.I.Yogyakarta)”**. Karena Rahmat dan Karunia-Nya juga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto M.A. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago., M.SI. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam.

4. Ibu Miftakhul Khasanah S.TP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberi dan memberikan waktu untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Para dosen dan staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Ayahku Sarpini dan Mamaku Hadijah, terima kasih untuk selalu mendoakanku sepanjang malam dan yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukungku.
7. Saudara-saudaraku, Along Wija, Bang de Toriq, Bang Cik Rohis dan Kak usu Afa yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
8. Keluarga besar yang telah mendukungku dan mendo'akanku, terima kasih.
9. Teman sekamar dan seataap Green House terima kasih untuk tidak pernah lelah mengingatkan dan memberi semangat, disanalah banyak tersimpan kenangan suka dan duka bersama kalian.
10. Teman-teman seperjuangan Ika, Ayu, Alvian, Udin, Resti, Nurul, Ria, Puput, Irfan, Putri dan EPI angkatan 2011 terima kasih untuk kebersamaannya selama menempuh perkuliahan.
11. Himpunan Mahasiswa Jurusan Epi (HIMEPI) terima kasih telah memberikan pengalaman berorganisasi dan semoga kedepannya akan lebih baik.
12. Almamaterku, terimakasih.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan atas amal baik yang telah mereka lakukan untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Baik dari segi bahasa, tata cara penulisan dan penyusunan, maupun pengetahuan yang belum memadai. Dengan demikian, kritik dan saran yang peneliti harapkan dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 15 Agustus 2015

Zulia Nawafila

20110730110

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Kerangka Teori	13

1. Pengertian Pemasaran	13
2. Pengertian Pemasaran Syariah	14
3. Pengertian Jasa	14
4. Karakteristik Jasa.....	15
5. Pengertian Kualitas	16
6. Dimensi Kualitas Jasa.....	19
7. Internet Banking	22
8. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Penelitian Dan Hipotesis	27
D. Model Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Jenis Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
1. Bukti Fisik	34
2. Keandalan	34
3. Jaminan.....	34
4. Daya Tanggap.....	34
5. Kepuasan Pelanggan.....	35

G.	Uji Kualitas Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
A.	Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	40
1.	Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri	40
2.	Profil Bank Syariah Mandiri	43
3.	Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Bank Syariah Mandiri	44
4.	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri	46
5.	Produk-Produk Bank Syariah Mandiri	47
B.	Uji Kualitas Instrumen Dan Data	59
1.	Karakteristik Responden Penelitian	59
2.	Uji Validitas.....	62
3.	Uji Reliabilitas.....	64
C.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	
1.	Persamaan Regresi Atau Uji Regresi Berganda	65
2.	Uji t atau Uji Parsial.....	66
3.	Uji F atau Uji Simultan.....	68
4.	Uji Determinasi.....	69
D.	Pembahasan	71
1.	Bukti Fisik.....	71
2.	Kehandalan	72
3.	Jaminan	76
4.	Daya Tanggap.....	77

BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DARTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut Kualitas Jasa	20
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Usia Responden	59
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	59
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.5 Pendapatan Responden	60
Tabel 4.6 Lama Penggunaan Internet Banking	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda	64
Tabel 4.10 Uji t atau Uji Parsial	64
Tabel 4.11 Uji F atau Uji Simultan.....	68
Tabel 4.12 Uji Determinasi (Uji R Square)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Pengguna Internet Banking	2
Gambar 1.2 Tampilan Log In BSMNet	6
Gambar 1.3 Tampilan Log In Internet Banking Muamalat	6
Gambar 1.4 Tampilan Log In BRISyariah Internet Banking.....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSM Kantor Pusat	45
Gambar 4.2 Halaman Utama Internet Banking dan Informasinya	70
Gambar 4.3 Verifikasi Pembelian Pulsa.....	72
Gambar 4.4 Bukti Pembelian Pulsa	73
Gambar 4.5 transaksi Via BSMNet	73
Gambar 4.6 <i>log in</i> BSMNet dan pemberitahuan keamanan	76
Gambar 4.7 Pemberitahuan Kekurangan dalam pengisian saat Transaksi	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Regresi

Lampiran 6 Tabulasi Data Responden

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1997 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>b</i>	-
ت	Tā	<i>t</i>	-
ث	Sā	<i>ś</i>	s (dengan titik di atas)
ج	Jīm	<i>j</i>	-
ح	Hā'	<i>.h</i>	h (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	<i>kh</i>	-
د	Dāl	<i>d</i>	-
ذ	Zāl	<i>ż</i>	z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	<i>r</i>	-
ز	Zā'	<i>z</i>	-
س	Sīn	<i>s</i>	-
ش	Syīn	<i>sy</i>	-
ص	Sād	<i>.s</i>	s (dengan titik di bawah)

ض	Dād	.d	d (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	.t	t (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	.z	z (dengan titik di bawah)
ع	'Aīn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gaīn	g	-
ف	Fā'	f	-
ق	Qāf	q	-
ك	Kāf	k	-
ل	Lām	l	-
م	Mīm	m	-
ن	Nūn	n	-
و	Wāwu	w	-
ه	Hā'	h	-
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	y	-

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. Ta' Marbūṭah di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>.hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūṭah* diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- c. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fītr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

-----◌◌	<i>fathah</i>	Ditulis	a
-◌-----	<i>kasrah</i>	Ditulis	i
-----◌◌	<i>.dammah</i>	Ditulis	u

V. Vokal Panjang

1.	<i>fathah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	<i>fathah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
	كريم	Ditulis	<i>karim</i>
4.	<i>dammah + wawu mati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
	فول	Ditulis	<i>furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	<i>Fathah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2.	<i>Fathah + wawu mati</i>	Ditulis	<i>au</i>
	قول	Ditulis	<i>qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aprostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>As-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>