

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN MOBILE
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI SYARIAH
YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Serjana Ekonomi (S.E) Stara Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Galan Adiguna Syufriadi

NPM: 20140730191

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Galan Adiguna Syufriadi**

Nim : **20140730191**

Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI SYARIAH YOGYAKARTA (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, 10 Mei 2018

Yang membuat pernyataan

Galan Adiguna Syufriadi

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kenikmatan, kelancaran serta ujian dalam hidup dan Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan.
2. Untuk kedua orang tua yang telah membesarkan dan dengan setia memberikan nasehat, semangat, motivasi, dan do'a yang selalu mengiringi setiap langkahku. Adikku yang selalu memberikan do'a dan motivasi serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, do'a dan support yang tiada henti kepada peneliti baik secara moril maupun materil selama masa pendidikan hingga motivasi agar menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Untuk yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan selama menyelesaikan tugas akhir terima kasih atas segalanya kepada Adelia Dwi Permata dan lengaku anak kosan orange(fatun,dewi,wafa,ceti,irma).
4. Untuk temanku yang seperjuangan dari awal ketemu kuliah terima kasih banyak atas canda dan tawa kalian terutama kepada anak laki-laki kls EPI D (hamdi,kibo,adi,fano,dicki,sugeng,teku,pache) dan anak kosan Rizky yang saya rindukan suata saat nanti (dj,fickri,rival,vikro,ulak).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat berserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta (Studi Kasus di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam UMY.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA. selaku Kaprodi EPI UMY
4. Ibu Syah Amelia Manggala Putri, S.El., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen EPI FAI UMY yang sudah membagi ilmu dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada peneliti.
7. Staff Tata Usaha dan seluruh elemen pendukung EPI FAI UMY.
8. Kepada kedua orang tua bapak Mawan Syahfurie dan Ibu Marlis Agussanti yang telah memberikan do'a serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas

semua kasih sayang, perhatian dan bimbingannya kepada saya, semoga saya selalu menjadi anak yang sukses, membanggakan, serta berbakti dunia dan akhirat.

9. Teman-temanku, teman tidur, teman karaoke, teman jalan-jalan, teman tergil, teman dari awal kuliah hingga sampai detik ini. Terimakasih atas do'a, dukungan, motivasi, perhatian dan penyamangatku.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas seluruh sumbangsih berupa bantuan, motivasi, dukungan, serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	9
C. TUJUAN PENELITIAN.....	9
D. MANFAAT PENELITIAN	10
E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	12
A. TINJAUAN PUSTAKA	12
B. KERANGKA TEORI	16
1. Teori Kualitas Layanan	16

2. Teori Kepuasan Nasabah.....	17
3. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	18
4. Pengertian Mobile Banking.....	19
C. HIPOTESIS.....	20
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. JENIS PENELITIAN.....	23
B. POPULASI DAN SAMPEL	23
C. SUMBER DATA.....	25
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	26
F. TEKNIK DAN ANALISI DATA	29
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. GAMBARAN UMUM BANK BNI SYARIAH	34
B. ANALISIS DISKRIPSTIF STATISTIK	39
C. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA.....	42
D. ANALISIS ASUMSI KLASIK.....	44
E. ANALISIS REGRESI BERGANDA	46
F. PEMBAHASAN	50
BAB V	58
PENUTUP.....	58
A. KESIMPULAN.....	58
B. SARAN.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Skala Likert	29
Table 3.3 Definis Operasional	30
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	41
Table 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	49
Table 4.12 Hasil Uji t.....	50
Table 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual penyusunan hipotesis	24
---	----