

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN  
DALAM BERTRANSAKSI DI MASA  
PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**ANNA MAULIDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN  
DALAM BERTRANSAKSI DI MASA  
PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:**

**Anna Maulida**

**180105020369**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1444 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

### **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anna Maulida

NIM : 180105020369

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 01 Juli 2000

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atausebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 November 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Anna Maulida

## **PERSETUJUAN**

### **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Di Masa Pandemi COVID 19.

Ditulis oleh : Anna Maulida  
NIM : 180105020369  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Stara Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 01 Juli 2000  
Alamat : Jl. Veteran Komplek Gardu Mekar Indah No. 29  
Rt. 14 Kel. Sungai Lulut Kec. Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

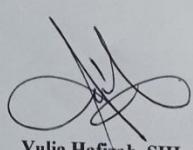
Banjarmasin, 21 November 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Pembimbing,



Yulia Hafizah, SH.I., M.E.I  
NIP. 19790724 200501 2 014

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Di Masa Pandemi COVID 19**”, ditulis oleh Anna Maulida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Desember 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,3 (A)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1.
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (Anggota)	2.
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	3.
4. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Anna Maulida.** 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Di Masa Pandemi COVID 19*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yulia Hafizah, MEI.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan & Kepuasan.

Penelitian ini dilatarbelangi oleh kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19, karena adanya aktivitas yang erat antara pelayanan berbentuk *online* pada produk layanan perbankan yang memiliki kemudahan bertransaksi menjadi lebih efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak berpengaruh secara parsial dan untuk mengetahui subvariabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* dan metode analisis data pengujian yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis linier berganda, uji T dan dominan serta uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan *pertama* pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak secara parsial terdapat tiga subvariabel yang berpengaruh signifikan dan tiga subvariabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil uji menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  subvariabel efisiensi ( $2,113 > 1,986$ ), keandalan ( $3,041 > 1,986$ ), jaminan/kepercayaan ( $0,608 < 1,986$ ), tampilan ( $3,781 > 1,986$ ), privasi ( $0,381 < 1,986$ ), dan layanan kontak ( $1,197 < 1,986$ ). *Kedua* hasil uji dominan menunjukkan bahwa dari subvariabel keandalan dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh.

**MOTTO**

**BE GRATEFUL !!!**

**Bersyukurlah,**

**nanti Allah yang akan tambah lagi nikmat -Nya**

**(QS. Ibrahim: 7)**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa  
Karya sederhana ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta yaitu abah dan mama  
(Muhamad Rifaini dan Mursinah)

Kepada kakakku tersayang  
(Muhammad Beril Arrahman)

Kepada adikku tersayang  
(Alm. Muhammad Humaidi)

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang yang sangat tulus dan  
tak ternilai besarnya, Terima kasih.

Kepada kawan-kawan yang tersayang selalu memberikan motivasi dan semangat  
dikala sedang mengalami kesusahan, Terima kasih banyak atas bantuannya  
semoga kita bisa sukses bersama dan diberikan kesehatan selalu.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543/U/1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba‘	B	Be
ت	ta‘	T	Te
ث	ša‘	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa‘	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha‘	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaq	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa‘	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa‘	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	_ain	=	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka

ل	Lam	L	_el
م	mim	M	_em
ن	nun	N	_en
و	waw	W	We
ه	ha‘	H	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof
ي	ya‘	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُكَبِّرٌ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُسُ	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهِتُ	Ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتبَةٍ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang \_al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةِ الْجَمِيلَةِ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
----------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

أ	Fathah	Ditulis	A
إ	Kasrah	Ditulis	I

	Dammah	Ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	Ditulis	Syakara
نَرَأْ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
يُطْقِ	Dammah	Ditulis	Yantiqu

## V. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَةٌ	Ditulis Ditulis	ā kāmilah
2	fathah + ya mati صَلَّى	Ditulis Ditulis	ā ṣallā
3	kasrah + ya mati شَدِيدٌ	Ditulis Ditulis	i syadid
4	dammah + wawu mati صَدُورٌ	Ditulis Ditulis	ū ṣudūr

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati روَيْدٌ	Ditulis Ditulis	ai ruwa'idun
2	fathah + wawu mati وَرْعَوْيَ ذِي الْوَتَادٍ	Ditulis Ditulis	au wa fir'auna zi al-autād

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْ أَشَدْ خَلْقًا	Ditulis	a 'antum asyaddu khalqan
---------------------	---------	--------------------------

## VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	al-Qur'an
الْكِتَاب	Ditulis	al-kitāb

**b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan***

الصيغة	ditulis	<i>as-s<sup>j</sup>ubh<sup>j</sup>u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

## **IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشووس	Ditulis	<i>iżā asy-syamsu</i>

## KATA PENGATAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Di Masa Pandemi COVID 19”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, SHI, MSI., dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Yulia Hafizah, SHI, MEI., selaku Penasehat Akademik serta Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bank Syariah Indonesia, selaku Lembaga yang sudah bersedia membantu penulis dalam mengumpulkan data dan mendapatkan informasi tambahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh responden Mahasiswa/i UIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah bersedia ikut berpartisipasi membantu penulis memperoleh data dan informasi dalam penulisan skripsi ini

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 30 November 2022  
Penulis

Anna Maulida

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGATAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Definisi Operasional .....	11
F. Penelitian Terdahulu .....	12
G. Kerangka Pemikiran.....	14
H. Hipotesis Penelitian .....	14
I. Sistematika Pembahasan.....	16
<b>BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN.....</b>	<b>18</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2. Model Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>E-Servqual</i> ) .....	22
B. Kepuasan Pelanggan .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
E. Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Variabel Penelitian.....	35
H. Uji Instrumen Penelitian .....	37
I. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
J. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
K. Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>41</b>
A. Penyajian Data .....	41
1. Gambaran Umum UIN Antasari Banjarmasin .....	41

2. Gambaran Umum <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	44
4. Gambaran Umum Responden .....	46
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4. Uji Instrumen Penelitian .....	60
5. Uji Asumsi Klasik.....	62
B. Analisis Data.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>123</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian .....	36
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jurusan/Prodi.....	47
Tabel 4. 3 Berdasarkan Angkatan .....	48
Tabel 4. 4 Jawaban responden mengenai kemudahan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	49
Tabel 4. 5 Jawaban responden mengenai kecepatan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	49
Tabel 4. 6 Jawaban responden mengenai kebutuhan sebagai pengguna <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	50
Tabel 4. 7 Jawaban responden mengenai ketepatan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	51
Tabel 4. 8 Jawaban responden mengenai kepercayaan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	51
Tabel 4. 9 Jawaban responden mengenai daya tarik tampilan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	52
Tabel 4. 10 Jawaban responden mengenai daya guna tampilan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	52
Tabel 4. 11 Jawaban responden mengenai keamanan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	53
Tabel 4. 12 Jawaban responden mengenai informasi saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	54
Tabel 4. 13 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kecepatan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	54
Tabel 4. 14 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kemudahan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	55

Tabel 4. 15 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan daya guna saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	55
Tabel 4. 16 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kenikmatan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	56
Tabel 4. 17 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan keandalan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	56
Tabel 4. 18 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan pengalaman saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	57
Tabel 4. 19 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan terpenuhinya harapan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	58
Tabel 4. 20 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kesediaan merekomensasikan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	58
Tabel 4. 21 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan selalu ingin menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	59
Tabel 4. 22 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan ketidakpuasan saat menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia .....	59
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	60
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4. 25 Uji Kolmogorov .....	64
Tabel 4. 26 Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4. 27 Uji Gleser .....	66
Tabel 4. 28 Pembuktian Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4. 29 Uji Regresi Linier Berganda .....	67
Tabel 4. 30 Uji T .....	73
Tabel 4. 32 Uji Dominan .....	76
Tabel 4. 33 Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	77

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4. 1 Tampilan fitur pada mobile banking Bank Syariah Indonesia .....	45
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot .....	63
Gambar 4. 3 Histogram.....	63
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas.....	66