

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN BORNEO MOBILE DI
KEPORASI SERBA USAHA BAITUL MAAL
WAT TAMWIL 071 SAMPIT**

SKRIPSI

**OLEH
FAZRUL HIDAYAT**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN BORNEO MOBILE DI
KOPERASI SERBA USAHA BAITUL MAAL
WAT TAMWIL 071 SAMPIT**

SKRIPSI

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

Oleh :

FAZRUL HIDAYAT

180105020244

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fazrul Hidayat
NIM : 180105020244
Tempat/Tgl. Lahir : Kotim, 16 Januari 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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 atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 7 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Fazrul Hidayat

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit

Ditulis oleh : Fazrul Hidayat

N I M : 180105020244

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : Semester Genap 2022-2023

Tempat dan tanggal lahir : Kotim, 16 Januari 2001

Alamat : Jl. Depsos Blok. E Rt. 015 Rw. 005

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

Banjarmasin, 8 Maret 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin



[Signature]
Ahsa Sayyid, M.SI
NIP.198305262011012007

Pembimbing

[Signature]
H.Abdul Gafur, Lc., M.A.
NIP.198103022009011014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit”, ditulis oleh Fazrul Hidayat, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 4 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP.196304171991021001

Tim Penguji

Nama	TandaTangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA (Ketua)	1.
2. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	2.
3. Muhammad Saleh, SIP., M.A (Anggota)	3.
4. Difi Dahliana, M.E.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Fazrul Hidayat. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan nasabah dan Borneo Mobile.

Penelitian ini bertolak dari perkembangan teknologi memiliki potensi yang sangat baik bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan layanan kegiatan keuangan terutama dengan menggunakan teknologi berbasis digital. Berdasarkan hal tersebut lembaga keuangan syariah salah satunya ialah Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit mengeluarkan sebuah produk jasa berbasis digital yaitu Borneo Mobile. Berdasarkan studi terdahulu yang peneliti lakukan jumlah pengguna Borneo Mobile sebanyak 260 orang, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai apakah kualitas layanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti ingin mengkaji lebih dalam dengan titik fokus pada faktor kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Dalam memperoleh data penelitian menggunakan angket sebagai alat pengumpul data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang berisikan angka-angka yang dianalisis menggunakan pendekatan statistik. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan perhitungan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 72 sampel.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diketahui t_{hitung} sebesar 7,111 dan t_{tabel} sebesar 1,995. Maka secara statistik dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,111 > 1,995$) dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menerangkan bahwa, faktor kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

MOTTO

“Kesempatan memang tidak datang dua kali, tetapi kesempatan selalu datang kepada mereka yang mau berusaha berulang kali” (Dzawin Nur)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ucapan puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, rezeki serta anugerah yang tak dapat dikira. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan jalan yang terang benderang kepada kita yaitu Islam, Iman dan Ihsan, serta kepada seluruh sahabat, kerabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Saya persembahkan sebuah karya sederhana yang telah saya buat kepada kedua orang tua saya yaitu bapak saya Badarudin dan Ibu saya yaitu Diana, serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat sebut satu persatu. Berkat do'a dari kedua orang tua serta kerabat-kerabat dekat saya yang tiada hentinya mendo'akan saya agar saya menjadi orang yang berguna untuk agama, bangsa, negara maupun lingkungan sekitar saya berada.

Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada dosen pembimbing, H. Abdul Gafur, Lc., M.A. yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh elemen penting di program studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, terimakasih untuk segala ilmu, nasihat dan bimbingan yang selalu diberikan.

Terimakasih kepada teman-teman yang selalu mendukung saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Akhir kata, semoga kita semua selalu diberikan kelancaran atas urusan dan usaha oleh Allah SWT.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Muhammad shalallahu alaihi wasallam, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Adapun judul skripsi yang telah disusun peneliti berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal wat Tamwil 071 Sampit”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat dirselesaikan berkat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI dan Yusuf Asyahri, SE., ME. Selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA selaku dosen pembimbing yang sangat membantu dalam memberikan arahan, masukan dan nasehat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
5. Kedua orang tua, saya ucapkan terimakasih banyak atas jasa-jasa dalam mendidikan, rasa cinta dan kasih yang diberikan, serta dukungan dan do'a.
6. Kepada pimpinan pihak BMT 071 Sampit yaitu bapak Budi Sulistiono, S.Pd beserta staff dan jajarannya.
7. Kepada Fitri Febrianita Saputri serta teman-teman lain yang telah membantu memberikan masukan dan saran dalam pengerjaan skripsi.
8. Kepada teman seperjuangan dalam pengerjaan skripsi yaitu Abdul Rahmad, Muhammad Karuniawan, dan Muhammad Yusuf.
9. Kepada teman-teman Kost yaitu Syamsul Ma.'arif, dan Abdurrahman Salis yang memberikan semangat.
10. Kepada semua teman-teman lokal D18 Perbankan Syariah atas kebersamaannya selama menjalani perkuliahan

Semoga Allah subhanahu wa ta'ala senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal perbuatan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.

Banjarmasin, 15 Maret 2023

Penulis

Fazrul Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	14
A. Kualitas Layanan	14
1. Pengertian Kualitas Layanan	14
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Elektronik	15
3. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam	16
B. Kepuasan Nasabah	19
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	20
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
4. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Subjek dan Objek Penelitian	26
D. Data dan Sumber Data.....	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Populasi dan Sampel	28
G. Variabel Penelitian	29
H. Instrumen Penelitian	30
I. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	38
A. Penyajian Data.....	38
B. Analisis Data	68
C. Hasil Penelitian	80
BAB V PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran-saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel I Skala Likert	27
Tabel II Instrument Angket Kuesioner	30
Tabel III Jenis Kelamin Responden	44
Tabel IV Usia Responden	44
Tabel V Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel VI Status Pekerjaan Responden	46
Tabel VII Rentang Waktu Menjadi Nasabah Responden	47
Tabel VIII Kecepatan Akses	48
Tabel IX Kemudahan Transaksi	49
Tabel X Responden Bertransaksi Tanpa Mengantri	50
Tabel XI Kelengkapan Informasi	51
Tabel XII Keakuratan Informasi	52
Tabel XIII Beroperasi Dengan Baik	53
Tabel XIV Beroperasi Sesuai Keinginan Responden	54
Tabel XV Fleksibilitas Akses	55
Tabel XVI Jaminan Kerahasiaan	56
Tabel XVII Keamanan	57
Tabel XVIII Tampilan Menarik	58
Tabel XIX Tampilan Jelas dan Mudah Dipahami.....	59
Tabel XX Tampilan Tidak Membosankan.....	60
Tabel XXI Kesetiaan Penggunaan	61
Tabel XXII Peningkatan Kepercayaan Diri	62

Tabel XXIII Penggunaan Secara Berkelanjutan	63
Tabel XXIV Penggunaan Jangka Panjang	64
Tabel XXV Kesiapan Memberikan Informasi	65
Tabel XXVI Kesiapan Memberikan Saran	66
Tabel XXVII Ketertarikan Penggunaan	67
Tabel XXVIII Hasil Uji Validitas	68
Tabel XXIX Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel XXX Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	72
Tabel XXXI Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	74
Tabel XXXII Hasil Uji Linieritas	76
Tabel XXXIII Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	76
Tabel XXXIV Hasil Uji t	78
Tabel XXXV Hasil Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Hasil Uji Normalitas P-plot	71
Gambar II Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	74