

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
ATM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH
MANDIRI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RABIATUL ADAWIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
DAN ATM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
SYARIAH MANDIRI BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Rabiatul Adawiah
1401160344**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rabiatul Adawiah
NIM : 1401160344
Tempat/ Tgl. Lahir : Kandangan, 21 Agustus 1996
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin. ari 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 dikemudian hari terbukti 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, 2018
Yang membuat pernyataan,

Rabiatul Adawiah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin

Ditulis oleh : Rabiatul Adawiah

N I M : 1401160344

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

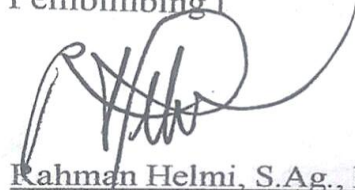
Tempat dan Tanggal lahir : Kandangan, 21 Agustus 1996

Alamat : Desa Gambah Dalam Barat Rt 02, Rk 01, No.16, Kecamatan Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

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

Banjarmasin, April 2018

Pembimbing I



Rahman Helmi, S.Ag., M.SI.
NIP.197405081999031002

Pembimbing II



Abdul Hafiz Sairazi, SHI., MHI.
NIP.197811182003121005

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Ditulis oleh Rabiatul Adawiah, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Mei 2018

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85,3)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dra. Naimah, MH. (Ketua)	
Hariyanto, SE, MM. (Anggota)	
Rahman Helmi, S.Ag., MSI. (Anggota)	
Abdul Hafiz Sairazi, SHI, MHI, (Anggota)	

ABSTRAK

Rabiatul Adawiah, 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Rahman Helmi, S.Ag., M.SI. (II) Abdul Hafiz Sairazi, SHI, MHI.

Kata Kunci: Kualitas layanan, loyalitas nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya jaringan internet dan ponsel pintar, hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet yaitu kebutuhan terhadap fasilitas bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah memengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di KCP Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), bersifat statistik kuantitatif, yaitu *tangible* (bukti fisik) (X_1), *reliability* (kehandalan) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *responsiveness* (tanggapan) (X_4), *assurance* (jaminan) (X_5) dan sejauh mana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin, dengan pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya dimensi kualitas layanan meliputi *tangible* (bukti fisik) (X_1), *reliability* (kehandalan) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *responsiveness* (tanggapan) (X_4), *assurance* (jaminan) (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin. Sedangkan secara parsial dimensi *reliability* (kehandalan) (X_2), *empathy* (empati) (X_3), *responsiveness* (tanggapan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dimensi kualitas layanan yang lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin adalah variabel *tangible* (bukti fisik) (X_1).

MOTO

“Memiliki harapan tanpa usaha adalah sebuah kebodohan”

***“Perjuangan adalah awal dari kesuksesan
Namun halangan dan rintangan kunci kesabaran”***

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Allah SWT dan Rasulullah SAW

Puji syukur ku panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan aku kesehatan, kelancaran, serta telah memberikan karunia nikmat yang tak terhingga dalam menyusun skripsi ini. Serta wahai Engkau, Ya Rasulullah SAW, yang telah memberikanku pengetahuan akan ajaran Tuhanku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang.

Ayah, Ibu serta adik-adikku tercinta

Yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah memberikan aku kasih dan sayang yang tiada terhingga dengan penuh ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu. Kalianlah yang memberikan aku kehidupan hingga aku bias seperti ini. Untuk adik-adikku tercinta terimakasih kalian juga sudah ikut berjuang demi

Kakak. *NO WORDS CAN EXPLAIN HOW MUCH I LOVE YOU.*

Sahabat Tercinta

Yang selalu menemani dalam susah maupun senang. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaikku selama ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	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	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	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

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’ marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliya’</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
--------	---------	------------------

القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>
--------	---------	-----------------

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.

4. Dosen pembimbing Bapak Rahman Helmi, S.Ag, M.SI., dan Abdul Hafiz Sairazi, SHI., MHI yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Pemimpin Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin, Bapak Ocky Eka Dhanurwinarto.
8. Segenap pegawai Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap rida dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Amin

Banjarmasin, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Definisi Operasional	14
E. Signifikansi Penelitian	16
F. Kajian Terdahulu	17
G. Kerangka Pemikiran	21
H. Anggapan Dasar dan Hipotesis	22
I. Sistematika Penulisan	24

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan	26
B. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Persepektif Islam	33

C. Pengertian Loyalitas Pelanggan (Nasabah)	37
D. Mobile Banking	43
E. ATM (Automatic Teller Machine).....	44

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian	46
B. Jenis dan Sumber Data.....	46
C. Teknik Pengumpulan Data	48
D. Populasi dan Sampel.....	48
E. Metode Analisis	51
F. Variabel Penelitian	59
G. Tahapan Penelitian	61

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Profil Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin.....	62
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin	62
2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin	65
3. Struktur Organisasi	66
B. Karakteristik Responden.....	68
C. Analisis Deskripsi Variabel	70
D. Analisis Data	95
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	95
2. Uji Asumsi Klasik.....	98
a). Uji Normalitas	98
b). Uji Heteroskedastisitas.....	100

c). Uji Multikorelasi	102
d). Uji Linearitas.....	103
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	105
4. Analisis <i>Koefisien Determinasi</i> (Adjusted R Square).....	108
5. Pengujian Hipotesis.....	108
a). Uji F.....	109
b). Uji T	111

BAB V PENUTUP

A.Simpulan.....	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah mesin ATM dan transaksinya.....	9
Tabel 1.2 Perkembangan jumlah mesin ATM menurut masing-masing bank.....	10
Tabel 1.3 Perkembangan nilai transaksi ATM menurut masing-masing bank	11
Tabel 3.1 Instrumen kuesioner	59
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	69
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	69
Tabel 4.4 Trasnsfer antar rekening BSM nyaman digunakan.....	70
Tabel 4.5 Transfer rekening antar bank (SKN) nyaman digunakan	71
Tabel 4.6 Transfer real time ke rekening di bank anggota ATM bersama dan prima nyaman digunakan	71
Tabel 4.7 Transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening) nyaman digunakan	72
Tabel 4.8 Pembelian pulsa seluler dan isi ulang listrik nyaman digunakan	72
Tabel 4.9 Pembayaran zakat, asuransi, dan tagihan (telepon, listrik, dll) nyaman digunakan	73
Tabel 4.10 Informasi saldo, mutasi dan sebagainya nyaman digunakan	74
Tabel 4.11 Tampilan aplikasi sangat mudah dimengerti	74
Tabel 4.12 Cek saldo nyaman digunakan	75
Tabel 4.13 Tarik tunai nyaman digunakan.....	75
Tabel 4.14 Ubah pin nyaman digunakan.....	76

Tabel 4.15 Transfer antar rekening nyaman digunakan.....	76
Tabel 4.16 Pembayaran tagihan nyaman digunakan.....	77
Tabel 4.17 Pembelian (isi pulsa, PLN, zakat/ infak) nyaman digunakan	77
Tabel 4.18 Cek mutasi (7 transaksi) nyaman digunakan	78
Tabel 4.19 Registrasi phone banking nyaman digunakan.....	78
Tabel 4.20 Tampilan aplikasi sangat mudah dimengerti	79
Tabel 4.21 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_1 Fasilitas mobile banking.....	80
Tabel 4.22 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_1 Fasilitas ATM	81
Tabel 4.23 Bertransaksi menggunakan layanan ini sudah tepat pada tujuan.....	81
Tabel 4.24 Bertransaksi melalui layanan ini sudah dapat dipercaya	82
Tabel 4.25 Bertransaksi menggunakan layanan ini sudah tepat pada tujuan.....	82
Tabel 4.26 Bertransaksi melalui layanan ini sudah dapat dipercaya	83
Tabel 4.27 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_2 Fasilitas mobile banking.....	84
Tabel 4.28 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_2 Fasilitas ATM	84
Tabel 4.29 Biaya transaksi menggunakan layanan ini sangat terjangkau.....	85
Tabel 4.30 Akses pelayanan pada layanan ini sudah efisiensi	85
Tabel 4.31 Biaya transaksi menggunakan layanan ini sangat terjangkau.....	86
Tabel 4.32 Akses pelayanan pada layanan ini sudah efisiensi	86
Tabel 4.33 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_3 Fasilitas mobile banking.....	87
Tabel 4.34 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X_3 Fasilitas ATM	87

Tabel 4. 35 Layanan ini sangat fleksible.....	88
Tabel 4. 36 Layanan ini sangat mudah dan cepat dalam menanggapi keluhan	88
Tabel 4. 37 Layanan ini sangat fleksible.....	89
Tabel 4. 38 Layanan ini sangat mudah dan cepat dalam menanggapi keluhan	89
Tabel 4.39 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X ₄ Fasilitas mobile banking.....	90
Tabel 4.40 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X ₄ Fasilitas ATM	90
Tabel 4. 41 Merasa aman dalam bertransaksi menggunakan layanan ini	91
Tabel 4. 42 Merasa aman dalam bertransaksi menggunakan layanan ini	91
Tabel 4.43 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X ₅ Fasilitas mobile banking.....	92
Tabel 4.44 Rekapitulasi tanggapan responden variabel X ₅ Fasilitas ATM	92
Tabel 4.45 Sering menggunakan layanan pada Bank Syariah Mandiri	93
Tabel 4.46 Merekomendasikan Bank Syariah Mandiri kepada orang lain	93
Tabel 4.47 Tidak ingin berpindah ke Bank lain walaupun ada godaan untuk pindah ke Bank lain.....	94
Tabel 4.48 Merasa bangga menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri	94
Tabel 4.49 Rekapitulasi tanggapan responden variabel Y	95
Tabel 4.50 Hasil uji validitas instrumen data.....	96
Tabel 4.51 Reliability statistics	98
Tabel 4.52 Hasil uji normalitas	99
Tabel 4.53 Hasil uji multikorelasi	103

Tabel 4.54 Hasil uji linearitas	104
Tabel 4.55 Analisis regresi linear berganda	106
Tabel 4.56 Analisis koefisien determinasi	108
Tabel 4.57 Hasil uji f.....	110
Tabel 4.58 Hasil uji t.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	21
Gambar 4.1	67
Gambar 4.2	100
Gambar 4.3	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan	33
---	----