

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN TERHADAP
APLIKASI BRIS ONLINE DI BANK BRI SYARIAH KC
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

APRIANSYAH

1401160400



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN TERHADAP
APLIKASI BRIS ONLINE DI BANK BRI SYARIAH KC
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

APRIANSYAH

1401160400



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN TERHADAP
APLIKASI BRIS ONLINE DI BANK BRI SYARIAH KC
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

OLEH

APRIANSYAH

1401160400

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apriansyah
NIM : 1401160400
Tempat/Tanggal Lahir : Pagatan, 7 Juli 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari 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, 8 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Aplikasi BRIS Online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin

Ditulis oleh : Apriansyah

NIM : 1401160400

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2020-2021

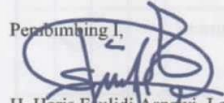
Tempat dan tanggal lahir : Pagatan, 7 Juli 1995

Alamat : Jl. Mentaya Seberang 1 RT 04 RW 02 Kec. Seranau Kotim

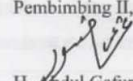
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 November 2020

Pembimbing I,


H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.
NIP. 197904102005011010
Mengetahui,

Pembimbing II,


H. Abdul Gafur, Lc., MA
NIP. 19810302200901014

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


H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Aplikasi BRIS Online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin” ditulis oleh Apriansyah, NIM: 1401160400, telah disajikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 November 2020



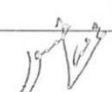
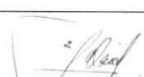
Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I	1. 
2. H. Haris Faulidi Asnawi, LC., MSI	2. 
3. H. Abdul Gafur, LC., MA	3. 
4. Fahrudin, S. AB, ME	4. 

ABSTRAK

Apriansyah. 2020. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Aplikasi BRIS Online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI (I) dan H. Abdul Gafur, Lc, MA. (II)

Kata Kunci: Pengaruh, Kepuasan, Analisis Regresi Linier Berganda.

Industri perbankan syari'ah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan dengan menggunakan aplikasi BRIS online memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan, dan kenyamanan. Sehingga banyak masyarakat yang berminat yang menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini menitikberatkan pada faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi BRIS online ditinjau dari *perspektif* bank BRI Syari'ah cabang Kota Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan aplikasi BRIS online.

Penelitian yang dilaksanakan ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan statistika. Teknik Pengambilan Sampel dengan menggunakan Teknik *Probability Sampling* dengan rumus solvin yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 orang mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Berdasarkan teknik analisis regresi linear berganda yang menggunakan bantuan SPSS 22 *for windows*, maka ditemukanlah hasil penelitian ini yaitu: terdapat pengaruh yang positif secara simultan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan kepuasan terhadap aplikasi BRIS Online yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 24,225 > \text{Nilai } F_{tabel} = 2,70$. Hasil penelitian yang dilakukan didapatkan nilai dari hasil uji statistik analisis regresi linier berganda dengan $\text{sig. } 0,00 < \alpha 0,05$. Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan aplikasi BRIS online.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِشْرًا وَلَا وُسْعَهَا

“ Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat diselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw.

Ku persembahkan karya tulis ini kepada kedua orang tua ku (ibu dan bapak) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, serta semangat dan doa tanpa henti untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua. Terimakasih atas segalanya yang telah kalian berikan kepadaku. Semoga kalian diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Terimakasih juga atas segala bantuan kalian untukku dalam menyelesaikan karya tulis ini kepada M. Alfin Jaya Pratama dan Ade Ciptadi Ramadani, SKM. terimakasih atas bantuannya selama ini yang kalian berikan kepadaku. Semoga Allah selalu melimpahkan keberkahan kepada kalian. Aamiin.

Terima kasih untuk bapak H. Haris Faulidi asnawi, Lc, MSI. selaku dosen pembimbing I dan bapak H. Abdul Gafur, Lc, MA. selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas bantuan, nasihat dan ajaran kalian, tak akan saya lupakan atas bantuan dan kesabaran kalian membimbing tugas akhir saya.

Tak lupa untuk teman-teman dan abang-abang kontrakan Sparman serta UKM Olahraga Fakultas Syariah dan UKM Olahraga Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang selalu menghangatkan perjalanan kuliah ku, terima kasih untuk tawa dan solidaritas yang luar biasa kalian, sehingga membuat hari-hari ku selama kuliah lebih berarti.

Terima kasih untuk kalian semua yang tidak bisa ku sebutkan satu-satu didalam tulisan ini, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita semua dapat berkumpul di surga Allah. Aamiin Ya Allah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

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:

1. 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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

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

3. Ta’ marbutah

a) 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.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā’</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

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

4. Vokal pendek

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

5. 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>

6. Vokal rangkap

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

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

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

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

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

b) 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>

9. 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
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layak penulis syukuri, Karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Aplikasi BRIS Online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin”, sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keilmuan yang penulis miliki selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini untuk di munaqasyahkan.

2. Ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. selaku pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA. selaku pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta karyawannya yang telah banyak membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, dan Perpustakaan Daerah Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M. HI yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kampus UIN Antasari Banjarmasin.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.

9. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap ini skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Banjarmasin, 26 November 2020
Penulis

(Apriansyah)

DAFTAR ISI

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

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Kerangka Pemikiran	12
I. Sistematika Penulisan.....	12

BAB II: KEPUASAN TERHADAP APLIKASI BRIS ONLINE

A. Teori Kepuasan Nasabah	15
B. Kajian Islam tentang Kepuasan Nasabah	16
C. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah	17
D. Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan	18

E. Aplikasi BRIS Online.....	20
------------------------------	----

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	28
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	29
H. Tahapan Penelitian	34

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KC Banjarmasin	36
B. Karakteristik Responden.....	39
1. Angkatan Kuliah.....	39
2. Fakultas	40
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	41
1. Lokasi dan Akses (X_1)	41
2. Pelayanan dan Fasilitas (X_2).....	42
3. Segi Keamanan (X_3)	43
4. Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Aplikasi BRIS Online (Y)....	44
D. Analisis Data	45
1. Analisis Hasil Uji Validitas	45
2. Analisis Hasil Uji Reliabilitas	46
3. Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4. Analisis Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
5. Analisis Hasil Uji Hipotesis	50

BAB V: PENUTUP

A. Simpulan	53
B. Saran-Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kuesioner	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	40
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Lokasi dan Akses	41
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Pelayanan dan Fasilitas	42
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Segi Keamanan	43
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Aplikasi BRIS Online	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ...	38