

**PENGARUH MOBILE BANKING, INTERNET BANKING DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI
BANJARMASIN PENGGUNA LAYANAN
DIGITAL BANK SYARIAH**

SKRIPSI

**OLEH
MUALLA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH MOBILE BANKING, INTERNET BANKING DAN ATM
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI
BANJARMASIN PENGGUNA LAYANAN
DIGITAL BANK SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh :

Mualla

170101060667

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mualla
NIM : 170101060667
Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Dewa 24 April 1996
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 pengambil alihan 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, 26 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Mualla

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Layanan digital Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)"

Ditulis oleh : Mualla

N I M : 170101060667

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2017-2021

Tempat dan tanggal lahir : Tanjung Dewa, 24 April 1996

Alamat : Jl. Pelabuhan Timur Desa Tanjung Dewa RT/TR. 006/002 Kecamatan Panyipatan Kabupaten Tanah Laut

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.

Mengetahui
Ketua Program Studi SI Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UIN Antasari Banjarmasin,



Mualla Sayyid, M.SI
NIP 198305262011012007

Banjarmasin, 26 April, 2022
Pembimbing

Dr. Syaugi Mubarak, Seff, M.A
NIP 197002062000031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan Digital Bank Syariah”, ditulis oleh Mualla, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 6 Juni 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: (80,44) A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin



D. H. Sukarni, M.Ag.
NID. 96304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi Mubarak, Seff, M.A (Ketua)	1.
2. Dra. Fithriana Syarqawie, M.H.I (Anggota)	2.
3. Hariyanto, S.E, M.M (Anggota)	3.
4. Muhammad Noval, S.E.I.,M.Si (Anggota)	4.

ABSTRAK

Mualla. 2022. *Pengaruh Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank syariah Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.* Pembimbing: Dr. Syaugi Mubarak, Seff, M.A

Kata Kunci: Mobile Banking, Internet Banking, ATM, dan Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju dan berkembang yang membuat masyarakat mengikuti zaman bahkan pada saat ini perkembangan teknologi begitu pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk layanan perbankan digital. Layanan Perbankan digital ini dirancang agar nasabah bisa melakukan transaksinya secara mandiri seperti: pembukaan rekening, memperoleh informasi transaksi dan lain-lain.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online populasinya adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Sampel dalam penelitian ini ada berjumlah 100 orang responden.

Hasil penelitian menyatakan secara parsial Mobile Banking (X_1), Internet Banking (X_2) dan ATM (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah. secara simultan seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah. hasil pengujian koefisien determinan menunjukan hasil nilai R-Square sebesar 52,6% variabel bebas dalam penelitian mampu menjelaskan variabel terikatnya.

MOTTO

Maka Jangan lupa libatkan Allah dalam segala urusan sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan (Al-Insyirah :6)

*Seseorang yang bersabar tidak akan pernah
kehilangan kesuksesan meskipun
membutuhkan waktu yang lama
(Ali Bin Abi Thalib)*

Mutiara Hikamah

*Hidup ini ibarat seperti buku
Cover depan adalah tanggal kelahiran
Cover belakang adalah tanggal kematian
Dan tiap-tiap lembar adalah halaman dihidup kita*

PERSEMBAHAN

Sembah sujud syukurku kepada Allah SWT, atas cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan atas karunia serta kemudahan yang kau berikan kepadaku akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Alhamdulillah dengan ridha-Mu ya Allah..

Amanah ini dapat terselesaikan, sebuah langkah usai sudah , cinta telah ku gapai, tapi itu belum berakhir dari perjalananku, melainkan awal dari sebuah perjalanan ku untuk mencapai masa depan yang cerah.

Dari semua yang telah engkau tetapkan dalam tangan-Mu, dalam takdir-Mu, rencana yang telah kau siapkan bagi masa depanku yang penuh harapan, Harapan untuk kesuksesan yang terpaku dipundak sebagai janji kepada orangtuaku.

Ibu engkau lah pelita dalam hidup ku yang menerangiku disaat aku dalam kegelapan, dengan kasih sayangmu kehangatan darimu aku merasa aman dan nyaman. Ibu... Ayah ... tiada cinta yang paling suci melainkan kasih sayang kalian. Setulus hati dan senyum seorang ibu, searif arahan dan petuah seorang ayah. Doamu hadirkan keridhaan untukku, pertuahmu tentukan jalanku.

Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu. Dan sebaith doa yang telah merangkul diriku, menuju masa depan yang cerah. Untuk ibu yang telah melahirkan dan merawatku, Ayah yang telah menyayangiku, dan membesarkan ku hingga aku bisa menjadi seperti sekarang ini, ku persembahkan skripsi ini kepada kalian sebagai tanda baktiku, hormatku, dan

terima kasihku atas segala cinta dan kasih sayang kalian tanpa pamrih yang kalian berikan untukku dan telah bersedia menjadi perantara Allah atas dukungannya selama ini. Terima kasih atas segala doa yang kalian panjatkan untukku menjadi sumber utama keberhasilan ini, kasih sayang yang kalian berikan menjadi lentera dalam perjalanan panjang hidup ini. Semoga Allah selalu memberikan kalian kasih sayang melebihi kasih sayang yang kalian berikan kepada ku selama ini. Tak dapat ku sebutkan dengan kata-kata selain air mata yang mengalir dari pelupuk mataku saat ini. Dan untuk mama angkatku selama diKKN terimakasih banyak atas kasih sayang dan doa kalian berikan untuk ku selama aku berKKN ditempat kalian, untuk ading-ading kaka disana terima kasih juga atas doanya akhirnya kaka bisa menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dan untuk sahabat-sahabatku yang kusayangi yang menemani aku dalam setiap proses yang kujalani dalam menyelesaikan skripsi ini tak ada kata-kata yang dapat kuungkapkan selain kata terima kasih banyak atas doa, dukungan dan motivasinya yang kalian berikan untukku selama ini, terimakasih untuk canda tawa kalian, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan yang telah kita ukir bersama selama ini. Dan untuk semua dosen-dosenku yang telah memberikan ilmunya kepadaku selama aku menimba ilmu dikampus uin antasari ini aku mengucapkan terima kasih banyak atas semuanya. Dan untuk Dosen Pembimbing, saya ucapkan terimakasih banyak, telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik lagi.

Terimakasih banyak Bapak, jasa kalian akan selalu di hati, semoga kebaikan bapak yang tak terhingga dibalas oleh Allah Swt. Aamiin

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 Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

- a) Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi’ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

- b) Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
----------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	a
اِ	kasrah	ditulis	i
اُ	dammah	ditulis	u
شَكَرَ	fathah	ditulis	syakara
قَرَأَ	kasrah	ditulis	quri'a
يَنْطِقُ	dammah	ditulis	yant } iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وَفِرْعَوْنُ ذِي الْأَوْتَادِ	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a) Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

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

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmad, nikmat, karunia dan petunjuknya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Tak lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Mobile Banking, Internet Banking dan ATM terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah”. 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. Bapak rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, MA.
2. Bapak Dr . H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Ibu Annisa Sayyid M.SI dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Dr. Syaugi Mubarak, Seff, M.A, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan, koreksi dan pengarahan yang berharga sekali serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbananmu yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan
Semoga Allah , membalas segala bentuk kebaikan-kebaikan yang terkait.
Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis islam, Aamiin ya rabbal Alamiin

Banjarmasin, 26 April 2022
Penulis,



Mualla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Masalah	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kerangka pemiikiran	13
G Hipotesis Penelitian.	14
H. Penelitian Terdahulu	16
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II MOBILE BANKING, INTERNET BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH	22
A. Kepuasan Nasabah.....	22
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	22
2. Manfaat Kepuasan Nasabah	23
3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	24
B. Kualitas Layanan	25
1. Pengertian layanan	25
2. Demensi Layanan	26
3. Tujuan Layanan	27
4. Manfaat Kualitas Layanan	28

5. Layanan digital Bank Syariah	28
C. Bank Syariah	38
1. Pengertian Bank Syariah	38
2. Akad dan Produk Bank Syariah	38
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Data dan Jenis Data	48
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Variabel Penelitian	50
G. Instrumen Penelitian	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas	53
H. Teknik Analisis Data	54
1. Uji Asumsi Klasik.....	54
2. Uji Regresi Linear Berganda	55
3. Uji Hipotesis	56
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	58
A. Penyajian Data.....	58
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
2. Deskripsi Responden.....	69
3. Deskripsi Variabel Penelitian	74
4. Uji Instrumen Penelitian.....	81
5. Uji Asumsi Klasik.....	84
6. Regresi Linear Berganda.....	89
7. Uji Koefisien Determinan	92
8. Uji Hipotesis.....	93
B. Analisis Data	98
BAB V PENUTUP	106
A. Simpulan	106
B. Saran- saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jurusan	69
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	70
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia	71
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendapatan	72
Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan produk bank syariah yang digunakan	73
Tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan fasilitas yang digunakan	74
Tabel 4.7 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan M-Banking	75
Tabel 4.8 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan I-Banking	77
Tabel 4.9 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan ATM	78
Tabel 4.10 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan kepuasan mahasiswa	79
Tabel 4.11 Tabel hasil uji validitas	81
Tabel 4.12 Tabel hasil uji reliabilitas	84
Tabel 4.13 hasil uji Normalitas	85
Tabel 4.14 hasil uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.15 hasil uji Heteroskedastitas	89
Tabel 4.16 hasil uji regresi linier berganda	90
Tabel 4.17 hasil uji determinasi	93
Tabel 4.18 hasil uji T	94
Tabel 4.19 hasil uji F	97