

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN DIMENSI
E-SERVQUAL DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

**OLEH
MILDA GUSNADANI**



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

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN DIMENSI
E-SERVQUAL DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BANJARMASIN PASAR CEMPAKA**

SKRIPSI

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

Oleh :

MILDA GUSNADANI

190105020284

**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 : Milda Gusnadani

NIM : 190105020284

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 08 Januari 2001

Jurusan : S-1 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, 29 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Milda Gusnadani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Ditulis oleh : Milda Gusnadani

N I M : 190105020284

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

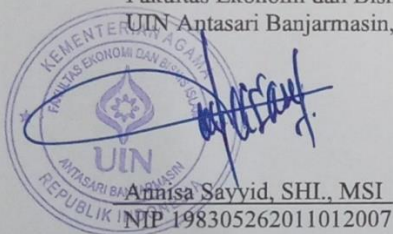
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 08 Januari 2001

Alamat : Jl. Ahmad Yani KM 7.3 RT.016 Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar

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.

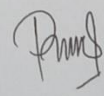
Banjarmasin, 29 Mei 2023

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



Annisa Sayyid, SHL., MSI
NIP 198305262011012007

Pembimbing,



Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI
NIP 197404182002122001

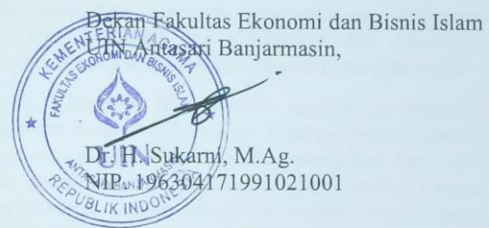
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi *E-Servqual* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka”, ditulis oleh Milda Gusnadani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (Anggota)	2.
3. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	3.
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Milda Gusnadani. 2023. *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

Kata Kunci: Kualitas layanan, mobile banking, kepuasan nasabah, dimensi e-servqual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *Mobile Banking* yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka apakah sudah memuaskan nasabah sesuai dengan *Dimensi E-Servqual*.

Jenis penelitian lapangan atau *field research* menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini didapatkan dari observasi, wawancara, buku, skripsi dan artikel yang berhubungan dengan judul penelitian.

Secara keseluruhan kualitas layanan BSI *Mobile* mampu memberikan kepuasan pada nasabah berdasarkan dimensi *E-Servqual*. Terdapat enam indikator yang sudah baik seperti *efficiency* yaitu nasabah diberi kemudahan dan cepat dalam mengakses BSI *Mobile*. *Reability* yaitu bisa melakukan transaksi dimana dan kapanpun. *Fulfillment* yaitu lancar saat melakukan transaksi. *Privacy* yaitu memberikan keamanan berupa pin kode, password dan kode sidik jari. *Responsiveness* yaitu memberikan tanggapan yang cepat apabila terjadi permasalahan. *Contact* yaitu nasabah diberikan kemudahan untuk menghubungi pihak bank lewat telepon. Namun terdapat satu indikator yang belum baik yaitu *compensation* yaitu nasabah berharap diberikan kompensasi apabila mengalami kegagalan sistem.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ .

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

Selalu Percaya Sesudah Kesulitan Akan Ada Kemudahan. Istirahat Sebentar Boleh Tapi Jangan Menyerah.

PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta dan doa kupersembahkan Skripsi ini kepada orang-orang yang selalu mendukung dan memberikan semangat:

1. Orangtuaku tersayang yang telah memberikan segenap cinta dan kasih sayangnya. Dari lubuk hatiku paling dalam, aku mengucapkan terimakasih senantiasa mendukung dan mendoakan dengan tulus. Doa yang selalu menyertai setiap langkah perjuangan hidupku.
2. Saudariku, Nilda Antasa adikku tersayang. Terimakasih telah menjadi penyemangat dan berjuang bersama melewati hari-hari suka dan duka. Semoga kita bisa mewujudkan mimpi kita bersama.
3. Untuk keluargaku, terimakasih atas dukungan dan doanya yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu.
4. Untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Ibu Pati Matu Jahra S.Ag., MSI selaku Dosen Pembimbing Skripsi , terimakasih untuk segala dukungan dan bekal ilmu yang bermanfaat.
5. Untuk teman-teman seperjuanganku, terimakasih sudah berjuang bersama, memberikan dukungan dan doa yang menjadi penyemangatku.

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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	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	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā'	ž	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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	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*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
----	--------	---------	---

	kasrah	ditulis	i
	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{A} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

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

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>izā asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

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 “Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi *E-Servqual* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka”, 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. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Atika Zahra Maulida, SHI., MSI selaku Penasehat Akademik.
5. 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 pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

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 pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Penulis,



Milda Gusnadani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KUALITAS LAYANAN, <i>MOBILE BANKING</i>, KEPUASAN NASABAH, DIMENSI <i>E-SERVQUAL</i> DAN BANK SYARIAH	13
A. Kualitas Layanan	13
B. <i>Mobile Banking</i>	16
C. Kepuasan Nasabah.....	21
D. <i>E-Service Quality (E-Servqual)</i>	28
E. Bank Syariah.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35

C. Sumber Data.....	36
D. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Bank syariah Indonesia (BSI).....	39
B. <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.....	47
C. Penyajian Data	54
D. Analisis Data.....	67
BAB V PENUTUP.....	73
A. Simpulan	73
B. Saran-saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	