

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

HALIDA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M / 1445 H**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

Halida

200105020097

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halida
NIM : 200105020097
Tempat/Tgl. Lahir : Palingkau, 15 Januari 2002
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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 29 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is pink and yellow, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '2000 METERAI TEMPEL' and 'BA9ALX171135203'.

Halida

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin”, ditulis oleh Halida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 20 Juni 2024
Dinyatakan LULUS dengan predikat : 3,75 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

TIM PENGUJI

Nama

1. H. Badrian, M.Ag
(Ketua)
2. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
(Anggota)
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
(Anggota)
4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *E-quality Service Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Halida

N I M : 200105020097

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan tanggal lahir : Palingkau. 15 Januari 2002

Alamat : Palingkau Baru RT.04, Kec. Kapuas Murung, Kab. Kapuas Kalimantan Tengah

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, 27 Mei 2024

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



Amisa Sayyid, MSI
NIP. 198305262011012007

Pembimbing,



Atika Zahra Maulida S.H.I., MSI
NIP. 198810132019032014

ABSTRAK

Halida. 2024. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Atika Zahra Maulida, S.H.I.,M.S.I

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Religiusitas, Keputusan menjadi nasabah.

Dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi, layanan *mobile banking* telah menjadi salah satu sarana utama bagi bank untuk memperluas jangkauan layanan mereka dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Di sisi lain, sebagai lembaga keuangan yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam, religiusitas juga mungkin memainkan peran penting dalam keputusan konsumen untuk bergabung dengan bank syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kualitas layanan *mobile banking* dan tingkat religiusitas dengan keputusan individu untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner atau angket yang disebarakan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 22 untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah di kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **Pertama**, kualitas layanan *mobile banking* (X1) dan religiusitas (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. **Kedua**, kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin, sedangkan religiusitas (X2) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

MOTTO

”Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka
mengubah diri mereka sendiri”

(Qs. Ar-Rad ayat 11)

”Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi
rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang
kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang itu yang
nanti kau ceritakan”

(Boy Chandra)

”Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa
kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Yahdi Ilhami. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, yang sangat aku cintai ibunda Paridah yang sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Semangat, motivasi serta yang sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya. Terimakasih atas segala nasehat, segala kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat yang hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempat pulang, bu.
3. Adikku tercinta, Anisa Faujiah dan Muhammad Alfian Risky. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuh menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberi semangat.
5. Kepada dosen pembimbing, ibu Atika Zahra Maulida yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Kepada teman sekelas dan seperjuangan Perbankan Syariah yang senantiasa mengingatkan dan mensupport dalam masa perkuliahan.
7. Kepada sahabat terbaik penulis amah, rijka, muarip, anggi, imar yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan dalam setiap keadaan selama menyelesaikan perkuliahan hingga tugas akhir ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya “A”. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penyusunan skripsi penulis. Yang ikut berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini baik tenaga, waktu, materi maupun moril kepada penulis.
9. Terakhir teruntuk diri sendiri, terimakasih karena telah memilih bertahan sejauh ini, terima kasih untuk tidak menyerah saat kamu ingin hampir menyerah. Sesulit apapun penyusunan skripsi ini kamu telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

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	sa'	ṣ	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	zal	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	ḍaḍ	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-quḍūs</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 و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</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*

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>Iḏa 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 “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin”, 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 hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

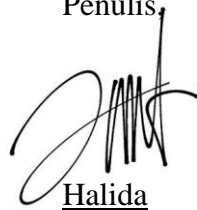
1. DR. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Atika Zahra Maulida, SHI.,MSI., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama 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. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. 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,

Penulis,



Halida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN DAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan penelitan	8
E. Defnisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hepotesis Penetian	11
H. Penelitian Terdahulu	12
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH	18
A. Keputusan menjadi nasabah.....	18
B. Kualitas Layanan Mobile Banking.....	22
C. Religiusitas.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Subjek dan Objek Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel	35
E. Data dan Sumber Data	36

F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Skala Pengukuran Variabel	38
H. Teknik dan Analisis Data	38
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	42
A. Penyajian Data	42
B. Analisis Data	75
BAB V PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Saran-Saran	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi nasabah .	54
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel X1	55
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel X2	58
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Y	61
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel X1	64
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel X2	65
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Y	66
Tabel 4.12	Uji Realibilitas Variabel Cronbach's Alpha	67
Tabel 4.13	Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Tes	69
Tabel 4.14	Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.15	Uji Heteroskedasitas menggunakan Uji Glejser	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)	75
Tabel 4.18	Hasil Uji F (Simultan).....	76
Tabel 4.19	Hasil Uji T (Parsial).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir	11
Gambar 3.1 Agama di Kota Banjarmasin.....	35
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia.....	44
Gambar 4.2 BSI Mobile Banking	49
Gambar 4.3 Struktur Bank Syariah Indonesia	51
Gambar 4.5 Uji Normalis Menggunakan Histogram.....	68
Gambar 4.6 Uji Normalis Menggunakan P-Plot.....	69
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	72
Gambar 6.1 Hasil Uji Validitas X1.....	116
Gambar 6.2 Hasil Uji Reliabilitas X1	116
Gambar 6.3 Hasil Uji Validitas X2.....	117
Gambar 6.4 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	117
Gambar 6.5 Hasil Uji Validitas Y.....	118
Gambar 6.6 Hasil Uji Reliabilitas Y	118
Gambar 6.7 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	119
Gambar 6.8 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram	119
Gambar 6.9 Hasil Uji Menggunakan Grafik P-Plot.....	120
Gambar 6.10 Hasil Uji Normalitas One Sampel Kolmogorov Smirnov Tes	120
Gambar 6.11 Hasil Uji Multikolinieritas	121
Gambar 6.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	121
Gambar 6.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	122
Gambar 6.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	122
Gambar 6.15 Hasil Uji F (Simultan).....	122
Gambar 6.16 Hasil Uji T (Parsial)	123
Gambar 6.17 Pengisian Kuisisioner	124