

**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNAAN
MOBILE BANKING**

**(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN KEDIRI
Angkatan 2019)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

SITI FATTIMATUL ZAHROH

9.342.054.19

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM

NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNAAN
MOBILE BANKING**
(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN KEDIRI
Angkatan 2019)

SITI FATTIMATUL ZAHROH
9.342.054.19

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr.Hj.Naning Fatmawatie, SE.,MM
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA DINAS

Kediri, 5 Juli 2024

Lampiran : Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Siti Fattimatul Zahroh

NIM : 9.342.054.19

Judul : Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pada Penggunaan
Mobile Banking (Studi Kasus Program Studi Perbankan Syariah
IAIN KEDIRI Angkatan 2019)

Setelah diperbaiki materai dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
akhir Sarjana satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 199002212023212039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 Juli 2024

Lampiran : Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Siti Fattimatul Zahroh

NIM : 9.342.054.19

Judul : Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pada Penggunaan
Mobile Banking (Studi Kasus Program Studi Perbankan Syariah
IAIN KEDIRI Angkatan 2019)

Setelah diperbaiki materai dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2024, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 199002212023212039

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNAAN
MOBILE BANKING
(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN KEDIRI
Angkatan 2019)**

SITI FATTIMATUL ZAHROH

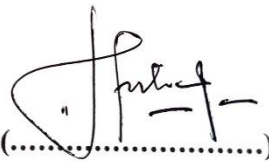
NIM. 9.342.054.19

Telah disajikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri

Pada tanggal 25 Juni 2024

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Dr. Yuliani, M.M
NIP. 19840710 201903 2 009




(.....)

2. **Penguji I**
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001



(.....)

3. **Penguji II**
Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 19900221 202321 2 039



(.....)

Kediri, 5 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamiin...

Rasa syukur yang teramat kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam terpanjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi hingga selesai. Dengan rasa sangat bangga tulisan sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Suwignyo dan Ibu Sri Astutik, yang selama ini telah berjuang dengan penuh keikhlasan untuk kesuksesan saya. Yang selalu mendukung, menyemangati, mendoakan, dan menanyakan kapan berakhirnya skripsi saya. Saya ucapkan terimakasih banyak.
2. Untuk kedua adik saya, Siti Arnaya Fitria. A dan Siti Nafisyah Kaila. A yang selalu membuat saya pusing di saat saya mengerjakan skripsi karena pertengkaran kalian berdua, tetapi kalian suka menghibur saya dikala suntuk, dan malas dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi *mood booster*.
3. Keluarga besar Alm. Mbah Sapari dan Mbah Murti yang telah mendukung dan mendoakan untuk keberhasilan penyusunan skripsi saya.
4. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fu'ad Sofyan Abimanyu sebagai partner spesial saya karena pakai dua telur. Terimakasih selama ini telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, telah mendukung maupun menghibur dalam kesedihan, yang mendengarkan keluh kesah saya setiap hari dan memberikan semangat kepada saya.

5. Terakhir kepada diri saya sendiri Siti Fattimatul Zahroh terimakasih atas segala jerih payah dan sudah kuat berjuang dalam melewati lika-liku mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

SITI FATTIMATUL ZAHROH, Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM, dan Dosen Pembimbing II Ulfi Dina Hamida, M.Pd, Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019)

Kata Kunci: Kemudahan, Kepuasan Pengguna

Pada zaman sekarang ini, masyarakat tidak bisa terlepas dan terus terhubung dengan internet. Kemudahan yang ditawarkan oleh internet kini telah menjadi alternatif yang efektif untuk menggali informasi serta untuk komunikasi, bahkan transfer uang dapat dilakukan melalui Internet. Konsumen memilih untuk memanfaatkan *mobile banking* untuk membantu kebutuhan transaksi mereka, seperti kemudahan membayar tagihan apapun, dengan mudah melakukan transfer antar bank adalah salah satu fitur yang disediakan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan, kepuasan pengguna dan pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pada penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN KEDIRI Angkatan 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dengan jumlah sampel 99 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, skala likert, dan teknik pengumpulan data. Analisis data dengan aplikasi SPSS 25 dengan teknik uji instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana, uji t, uji f, serta uji R^2 .

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa variabel kemudahan ada pada kategori tinggi hal ini diperoleh dari skor $76,00 < X \leq 114,00$ dengan *mean* 81,667. Pada variabel kepuasan pengguna ada pada kategori tinggi hal ini diperoleh dari skor $24,00 < X \leq 36,00$ dengan *mean* 25,5657. Berdasarkan uji t pada tabel 3.19 menunjukkan bahwa Nilai signifikan *mobile banking* < nilai probabilitas kritis alpha 5 % sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga variabel bebas kemudahan (x) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan (y). Nilai t hitung variabel *mobile banking* sebesar $24,804 >$ dari t tabel sebesar 1.98472. Dapat dikatakan dari hasil penelitian tersebut bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pada penggunaan *mobile banking* (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019). Pada uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 3.16 menghasilkan nilai (R^2) sebesar 0,864. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh sebesar 86,4% terhadap kepuasan pada penggunaan *mobile banking*. Sedangkan sisanya 13,6% ($100\% - 86,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam model regresi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-nya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tecurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafa'at. Skripsi ini berjudul Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Program Studi Perbankan Syariah IAIN KEDIRI Angkatan 2019)

Penulis menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

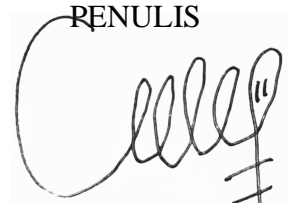
1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.E.I., Kaprodi Perbankan Syari'ah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Yulian, M.M selaku penguji utama.
5. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. dan Ibu Ulfi Dina Hamida. M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Teman-teman saya Melina Dwi, Vivi Adelia, Diah Agustia, Farichatur, Mimin Afriya, Fiesti Kunvita, Prasasti Tri Novia, Mail, dan Amir yang telah membantu dan memotivasi saya dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan membalas kebaikan dari kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis dan umumnya bagi

pembaca.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan demi perbaikan selanjutnya saran dan kritik yang membangun penulis akan menerima dengan senang hati.

Kediri, 5 Juli 2024

RENULIS


Siti Fattimatul Zahroh
NIM. 9.342.054.19

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Telaah Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Mobile Banking	12
1. Pengertian Mobile Banking.....	12
2. Kualitas Layanan	14
3. Keunggulan dan Kelemahan.....	14
4. Penggunaan Mobile Banking	15
B. Kemudahan	15
1. Pengertian Kemudahan	15
2. Indikator-Indikator Kemudahan	16

C. Kepuasan Konsumen	18
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
4. Pengukur Kepuasan Konsumen	20
D. Hubungan Kemudahan Produk dengan Kepuasan Konsumen	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian	23
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrumen Penelitian	28
H. Teknik Analisa Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum	35
1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	35
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	36
3. Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	37
B. Data Penelitian	37
1. Deskripsi Responden	37
2. Hasil Angket	40
C. Hasil Analisis Data	41
1. Uji Instrumen	41
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Uji Hipotesis	53

BAB V PEMBAHASAN

A. Kemudahan dalam Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019	58
B. Kepuasan pada Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019	60
C. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan pada Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019	62

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUTAKA	69
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
--------------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	104
-----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume Transaksi Mobile Banking 2021-2023	2
Tabel 1.2	Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Menurut Usia 2021-2023...	3
Tabel 1.3	Mahasiswa/i IAIN kediri Tahun 2019 Pengguna Mobile Banking ...	5
Tabel 1.4	Data Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pengguna Mobile Banking Angkatan 2019	5
Tabel 1.5	Data Frekuensi Jumlah Pengguna Mobile Banking Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2019.....	6
Tabel 1.6	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa/i Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019	6
Tabel 2.1	Indikator Kemudahan Penggunaan Mobile Banking	24
Tabel 2.2	Indikator Kepuasan Konsumen	25
Tabel 2.3	Kisi-Kisi Instrumen	28
Table 3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Jenis Mobile Banking	39
Tabel 3.3	Hasil Respon Variabel X (Kemudahan)	40
Tabel 3.4	Hasil Respon Variabel Y (Kepuasan)	41
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas X (Kemudahan)	42
Table 3.6	Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan)	44
Tabel 3.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	45
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas X (Kemudahan)	46
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Y (Kepuasan)	47
Tabel 3.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	47
Tabel 3.11	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif X (Kemudahan)	48
Tabel 3.12	Kategorisasi X (Kemudahan)	48
Tabel 3.13	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Y (Kepuasan)	49
Tabel 3.14	Kategorisasi Y (Kepuasan)	50
Tabel 3.15	Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 3.16	Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 3.17	Hasil Uji Multikolinearitas	52

Tabel 3.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 3.19 Hasil Uji Statistik t	55
Tabel 3.20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 1.2 Hasil Responden Berdasarkan Mobile Banking	39
Gambar 1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pernyataan Kuesioner	89
Lampiran II : Hasil Data SPSS	98
Lampiran III : Surat Izin Penelitian	104
Lampiran IV : Daftar Konsultasi	105
Lampiran V: Daftar Riwayat Hidup.....	106