

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

(Studi pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri
Angkatan 2023)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Perbankan Syariah (S.E)



Oleh:

AYUMI ZAHRA

20402004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BSI MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH
UIN SYEKH WASIL KEDIRI ANGKATAN 2023)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

AYUMI ZAHRA

20402004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BSI MAHASIWA PERBANKAN SYARIAH UIN
SYEKH WASIL KEDIRI ANGKATAN 2023)**

Oleh:

AYUMI ZAHRA

20402004

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM

NIP 198407102019032009

Pembimbing II



Isyrohil Muyassaroh, MSA

NIP 199209092020122037

NOTA DINAS

Kediri, 5 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ayumi Zahra

NIM : 20402004

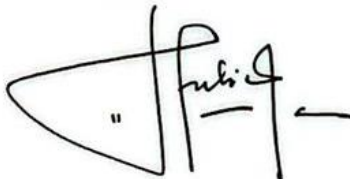
Judul : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023).

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM

NIP 198407102019032009

Pembimbing II



Isyrohil Muvassaroh, MSA

NIP 199209092020122037

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Jl. Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ayumi Zahra

NIM : 20402004

Judul : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Yuliani, MM

NIP 198407102019032009

Pembimbing II



Isyrohil Muyassaroh, MSA

NIP 199209092020122037

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BSI MAHASIWA PERBANKAN SYARIAH
UIN SYEKH WASIL KEDIRI ANGKATAN 2023)**

AYUMI ZAHRA

20402004

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 8 Januari 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, MSA

NIP. 199206222019031008

(.....)

2. Penguji I

Dr. Yuliani, MM

NIP. 198407102019032009

(.....)

3. Penguji II

Sri Hariyanti, MM

NIP 198510032019032006

(.....)

Kediri, 15 Januari 2026



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Dr. Holmam Annas Mushlih, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri – sendiri”

(Hindia)

“It will pass”

(Rachel Vennya)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayumi Zahra

NIM : 20402004

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasannya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 5 November 2025

Yang membuat pernyataan



Ayumi Zahra

204020004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yang penuh dengan ilmu dan iman. Dengan rasa syukur yang mendalam, saya mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kepada cinta pertamaku, Erif Susanto. Terima kasih atas segala hal yang tidak bisa terbalas dengan kata-kata. Terima kasih atas setiap kerja kerasmu yang tidak pernah ada hentinya, atas setiap peluh yang engkau teteskan agar penulis bisa menempuh pendidikan ini dan atas setiap doa yang selalu engkau panjatkan untuk kebbaikanku, tanpa aku tahu. Sehat selalu dan panjang umur karena papa harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis.
2. Kepada pintu surgaku, Asmidar Sari. Seseorang yang telah melahirkan saya ke dunia ini, terima kasih selalu menjadi alasan penulis untuk selalu semangat dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terima kasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis.
3. Adikku tersayang, Aqil. Penulis mempersembahkan karya ini sebagai bentuk rasa cinta dan tanggung jawab untuk menjadi contoh dan inspirasi. Terima kasih atas doa, dukungan, serta keceriaan yang diberikan sehingga membuat setiap perjalanan penulis lebih berarti. Semoga pencapaian ini menjadi motivasi untuk melangkah lebih jauh lagi. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat adikku.
4. Kepada dosen pembimbing yang luar biasa Ibu Dr. Yuliani, M.M dan Ibu Isyrohil Muyassaroh, MSA yang telah membimbing saya sebagai penulis dengan penuh kesabaran, perhatian dan keikhlasan. Terima kasih atas setiap

arahan dan ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis bisa menyelesaikan perjalanan akademik ini dengan sangat baik pastinya.

5. Pimpinan dan seluruh staf hingga anggota BSI Kota Kediri, terima kasih telah bersedia mengijinkan obyek untuk lokasi observasi dan penelitian sehingga membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syekh Wasil Kediri yang penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta seluruh Staf UIN Syekh Wasil Kediri yang turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penelitian ini.
7. Kepada Puteri Nabilah dan Maulidyna Amalia Imani. *My best partner's*, Terima kasih atas segala dukungan dari jauhnya. Selalu mendengarkan keluhan, senang dan sedih sehingga penulis tidak pernah merasa sendirian. Dan terima kasih tidak pernah berhenti untuk memberikan semangat dan segala motivasi kepada penulis dan mendukung selama proses perkuliahan hingga selesainya penyusunan skripsi.
8. Terima kasih untuk teman-teman serta sahabat-sahabat angkatan 2020 yang berperan dengan memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di perkuliahan.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri Ayumi Zahra. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada jiwa dan raga yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga saat ini. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.

ABSTRAK

AYUMI ZAHRA, Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, MM, dan Isyrohil Muyassaroh, MSA. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023)*, Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci: *Layanan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023). Penelitian ini juga berusaha untuk memahami sejauh mana layanan *mobile banking* dapat memberikan kepuasan nasabah pada bank BSI.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dimana jumlah populasi digunakan sebagai sampel yaitu 57 nasabah. Alat penelitian ini menggunakan *SPSS for windows* versi 25 dengan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat layanan *mobile banking* pada nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 mendapatkan penilaian yang baik dari mayoritas responden. Nilai mean 41,32 yang mendekati batas maksimal menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap layanan ini tergolong positif. Tingkat kepuasan nasabah pada nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori baik dengan nybbilai mean sebesar 20,86 yang mendekati nilai maksimum 25 menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diterima. Variabel layanan *mobile banking* (X) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai r hitung $> r$ tabel yaitu $0,796 > 0,2609$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini membuktikan bahwa variabel layanan *mobile banking* (X) memiliki hubungan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dan *R Square* adalah sebesar 0,634. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel layanan *mobile banking* (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,4%. Sedangkan

sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian seperti kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan lainnya.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta tidak lupa mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023)". Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Yuliani, M.M dan Ibu Isyrohil Muyassaroh, MSA selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan dan dorongan semangat kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta Staff fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Syekh Wasil Kediri yang telah bersedia mengijinkan obyek untuk lokasi observasi dan penelitian.
6. Kedua orang tua dan adik yang saya cintai, terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini yang selalu terselip sehingga menjadi penguat untuk penulis.
7. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah kebersamai selama perkuliahan ini.

Kediri, 5 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Hipotesis Penelitian	18
F. Penelitian Terdahulu	19
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Landasan Teori.....	23
1. Perbankan Syariah.....	23
a. Pengertian Perbankan Syariah	23
b. Landasan Hukum Perbankan Syariah	25
c. Produk Perbankan Syariah.....	26
2. Digitalisasi Perbankan.....	27
a. Pengertian Digitalisasi Perbankan	27
b. Bentuk-bentuk Digitalisasi Perbankan	30

c. Peran layanan digitalisasi perbankan dalam perekonomian	31
d. Indikator Layanan Digitalisasi Perbankan	32
3. Kepuasan Nasabah	33
a. Definisi Kepuasan Nasabah	33
b. Indikator Kepuasan Nasabah	35
4. Pengaruh Layanan Digital Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah..	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38
1. Rancangan Penelitian.....	38
2. Lokasi Penelitian.....	39
3. Variabel Penelitian.....	39
4. Definisi Operasional Variabel.....	40
5. Populasi dan Sampel Penelitian	42
6. Sumber dan Jenis Data	43
7. Metode Pengumpulan Data	43
8. Instrumen Penelitian.....	44
9. Teknik Analisa Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Deskripsi Responden	55
C. Analisis Data.....	56
1. Uji Instrumen	56
2. Analisis Deskriptif	59
3. Asumsi Klasik.....	60
4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
5. Uji Korelasi.....	65
6. Uji Hipotesis	66
7. Koefisien Determinasi	67
BAB V PEMBAHASAN	69
A. Layanan <i>mobile banking</i> pada nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023	69

B. Kepuasan nasabah BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023	70
C. Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023	72
BAB VI PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan Bank Syariah Indonesia dengan Bank Konvensional.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Mahasiswa UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023	7
Tabel 1. 3 Alasan Mahasiswa Memilih Menjadi Nasabah Bank BSI.....	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Layanan Digitalisasi Perbankan (X)	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Kepuasan Nasabah (Y)	41
Tabel 3. 3 Interval Koefisien Korelasi	50
Tabel 4. 1 Uji Validitas (X).....	56
Tabel 4. 2 Uji Validitas (Y).....	57
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas	58
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas (X).....	58
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas (Y).....	58
Tabel 4. 6 Uji Deskriptif (X).....	59
Tabel 4. 7 Uji Deskriptif (Y).....	59
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4. 9 Uji Linieritas	61
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
Tabel 4. 12 Uji Korelasi	65
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis	66
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas	63
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuesioner	82
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	83
Lampiran 3 Output Spss.....	83
Lampiran 4 Dokumentasi	96