

**PENGARUH PENINGKATAN PELAYANAN MOBILE  
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM MENABUNG DI BANK ACEH  
SYARIAH SUTOMO KCP  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syariah (S.E) Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh :

**RUDIANSYAH**

**NPM: 71180215001**

**PRODI EKONOMI SYARI'AH**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**MEDAN**

**2022**

**PENGARUH PENINGKATAN PELAYANAN MOBILE  
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM MENABUNG DI BANK ACEH  
SYARIAH SUTOMO KCP  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**RUDIANSYAH**  
NPM: 71180215001

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. Nahar A. Abdul Ghani, Lc. Ma**

**Eli Agustami, MA**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
MEDAN  
2022**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN**

---

**REKOMENDASI PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing skripsi,:

Nama Mahasiswa : **Rudiansyah**  
NPM : **71180215001**  
Judul Skripsi : **PENGARUH PENINGKATAN PELAYANAN  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK ACEH  
SYARIAH SUTOMO KCP KOTA MEDAN**

Menyatakan bahwa berdasarkan hasil bimbingan selama ini, dan setelah dilakukan perbaikan terhadap kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Fakultas Agama Islam Sumatera Utara Medan.

Medan, Oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. H. Nahar A. Abdul Ghani, Lc. MA**

**Eli Agustami, MA**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillahillobbil 'alamin*, segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas izin dan karunianya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat berangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW, nabi akhir zaman yang menjadi suri tauladan dan rahmat bagi semesta alam. Semoga syaafaatnya kita dapatkan dihari kemudian kelak. Adapun judul skripsi yang saya susun ini berjudul **“Pengaruh Peningkatan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan”**.Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi ekonomi syariah fakultas agama Islam , peneliti menyadari bahwa banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang dapat membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan kemampuan peneliti pada karya tulis lainnya dimasa mendatang.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. H. Yanhar Jamluddin, M. AP, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara, beserta staf kerjanya yang memberi pengajaran serta pengalaman dan pelayanan kepada peneliti.

2. Bapak Dr. Mohammad Firman Maulana, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Sumatera Utara (UISU).
3. Ibu Arifa Pratami, SE.I.,ME.K selaku ketua jurusan yang telah banyak membantu dan memberi dukungannya.
4. Bapak Dr. Nahar A. Abdul Ghani, Lc. MA selaku Pembanding I, yang selalu membimbing dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Eli Agustami, MA selaku Pembimbing II dan ketua jurusan yang telah banyak membantu dan memberi dukungannya.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa selalu mendoakan ananda dalam menuntut ilmu, tiada kata yang dapat terlukiskan perjuangan dan pengorbanan mereka yang membuat peneliti kuat dan termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalasnya kelak dengan syurga.

Peneliti menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari peneitian kata yang digunakan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik yang membangun dari kesempurnaan penelitian yang lain dimasa yang akan datang. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi kita semua. Atas perhatian semua pihak peneliti mengucapkan terima kasih.

Medan, .....

Peneliti

**Rudiansyah**

**NPM: 71180215001**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Batasan Istilah .....	9
E. Hipotesis .....	11
F. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b> .....	13
A. Pengaruh Peningkatan Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Bank Aceh Syariah KCP Kota Medan.	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Macam-Macam Pelayanan .....	18
4. Fungsi Pelayanan .....	18
B. Mobile Banking.....	18
1. Pengertian Mobile Banking .....	18
2. Manfaat Dari Penggunaan Mobile Banking .....	20
3. Fitur-Fitur Yang Dimiliki Aflikasi Mobile Banking .....	22

4. Upaya Yang Diinginkan Nasabah Dalam Mengatasi Kendala Yang Terjadi Pada Mobile Banking .....	23
5. Strategi Pemasaran 7P .....	23
C. Kepuasan Nasabah .....	26
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	26
2. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	27
3. Indikator Kepuasan Nasabah .....	28
D. Penelitian Terdahulu.....	29
E. Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Lokasi Penelitian .....	31
B. Populasi Dan Sampel.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Instrumen Penelitian .....	34
E. Analisis Data.....	35
<b>BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah Medan .....	39
1. Sejarah Bank Aceh Syariah.....	39
2. Visi, Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Medan .....	43
3. Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Medan .....	44
4. Karakteristik Responden .....	45
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
1. Uji Validitas .....	46

2. Uji Reabilitas .....	48
3. Uji Normalitas .....	50
C. Uji Hipotesis .....	55
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
2. Uji Varsial (Uji t) .....	56
D. Temuan Hasil Penelitian.....	57
BAB V : PENUTUP .....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pertumbuhan Mobile Banking Pada Tahun 2021 .....	4
Tabel I.2 Pengguna M-Banking Menurut Usia .....	5
Tabel III.1 Populasi Nasabah Pengguna M-Banking Pada bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.....	31
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	47
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Mobile Banking (X).....	47
Tabel IV.4 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i> .....	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Mobile Banking .....	49
Tabel IV.7 One- Sample Konmogorov- Simirnov Test .....	51
Tabel IV.8 Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel IV.9 Hasil Olahan SPSS Versi 20 Uji Regresi Linier Sederhana .....	54
Tabel IV.10 Hasil Olahan SPSS Versi 20 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
Tabel IV.11 Hasil Olahan SPSS Versi 20 Uji t .....	56
Tabel IV.12 Hasil Wawancara Dengan Nasabah Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan .....	61

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Astika Kurniawati, Hanif, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. Universitas Jember (UNEJ) 4, no. 1 (2017).
- Bank Indonesia. *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Desember 2007.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1996
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, 11 ed. Jakarta: Indeks, 2005.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Poerwantana, Hugiono, *Pengantar Ilmu Sejarah*. Jakarta : PT Bina Aksara, 2000.
- Priansa, Donni Juni. 2017, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Penerbit alfabet
- Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ruslan, Rosady.2003, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri, *Metodologi Penelitian Surve* .Jakarta : LP3ES , 2000
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: ISES Publishing, 2012.
- Sufren. 2014, *Belajar Otodidak SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Sugiono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Peraktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy ,*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tjiptono, Fandy. 2003, *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*.Jakarta : Gramedia Pusat Utama
- Yesta Utami, Selvia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Seluler Terhadap Kepuasan Konsumen*.IAIN Metro, 2019.

## Lampiran

### KUESIONER

#### I. Identitas Penulis

Nama : Rudiansyah

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Asal Perguruan Tinggi: Universitas Islam Sumatera Utara

Judul Penelitian : Pengaruh Peningkatan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Aceh Sutomo KCP Kota Medan

Dengan ini saya mohon kesediaan Abg/Kakak untuk mengisi daftar kuaesioner. Informasi yang anda berikan hanya semata-mata untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Untuk itu, isilah kuesioner ini dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Atas kesediaan saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Medan, Juni 2022

Peneliti

RUDIANSYAH  
NIM:71180215001

*Keterangan: Berilah tanda checklist (√) pada kotak yang sesuai dengan identitas Anda!*

**II. Identitas Responden** :

No. Responden :

a. Jenis Kelamin :  : Laki-Laki

b. Umur :  : Perempuan

b. Umur :  : 19-22 Tahun

a. Pendidikan :  : > 22 Tahun

a. Pendidikan :  : SMP

a. Pendidikan :  : SMA

a. Pendidikan :  : S1

**III. Petunjuk Pengisian :**

1. Pilihlah jawaban paling tepat menurut anda.
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama.
3. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang sudah disediakan.
4. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

<b>Keterangan :</b>		<b>Nilai</b>
SS	= Sangat Setuju	5
S	= Setuju	4
KS	= Kurang Setuju	3
TS	= Tidak Setuju	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	1

1. Jawablah semua jawaban yang ada tanpa ada yang terlewat.

## DAFTAR PERTANYAAN

### I. Pelayanan Mobile Banking (X)

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1	saya senang dengan <i>mobile banking</i> karena memudahkan saya melakukan transaksi					
2	<i>mobile banking</i> aman					
3	saya merasa mudah menggunakan <i>mobile banking</i> karena saya tidak lagi ke atm untuk sekedar melihat saldo saya					
4	Bank Aceh Syariah memberi respon yang cepat atas keluhan dan kesulitan kami dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .					
5	<i>mobile banking</i> adalah transaksi yang cepat tanpa harus antri					
6	dalam aplikasi <i>mobile banking</i> banyak fitur-fiturnya					
7	Saya mengetahui macam-macam fitur di dalam <i>mobile banking</i> ini.					

## II. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank Aceh memberikan kepuasan kepada nasabahnya					
2.	saya puas dengan Bank Aceh Sutomo KCP Kota Medan, yang begitu sabar dalam menghadapi nasabahnya					
3.	kebersihan Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan salah satu perhatian nasabah					
4.	perlengkapan sarana dan pelayanan di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan cukup baik					
5.	Dalam Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan tidak ada bunga tabungan					
6.	Bank Aceh Syariah seharusnya memiliki reputasi atau nama baik sehingga nasabah merasa aman					
7.	Bank Aceh Syariah Sutomo Seharusnya memberikan layanan yang tepat					