

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN MOBILE
BANKING MUAMALAT DIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KCU MEDAN BARU**

SKRIPSI

Oleh :

DINA NUDIA AHSANAH

NIM. 0503203160

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2024 M / 1445 H

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN MOBILE
BANKING MUAMALAT DIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KCU MEDAN BARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program
Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara**

Oleh :

DINA NUDIA AHSANAH

NIM. 0503203160

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2024 M / 1445

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Dina Nudia Ahsanah

NIM : 0503203160

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Jl Pondok Surya Blok V

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa artikel yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCU Medan Baru”** adalah hasil karya pribadi saya tidak mengandung plagiarsme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau diisi orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 16 Juni 2024

Penulis,

The image shows a blue official stamp with the text 'METERAN TEMPEL' and 'ES 36EALM 7406820'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Dina Nudia Ahsanah

NIM. 0503203160

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru

Oleh :

Dina Nudia Ahsanah

NIM. 0503203160


Dapat Disetujui dan Disahkan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 14 Juni 2024

Dosen Pembimbing I,


Dr. Muhammad Syahbudi, M.A
NIDN. 2013048403

Dosen Pembimbing II,


Ahmad Syakir, M.A
NIDN. 2029047502

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Tuti Angraeni, M.A

NIDN. 203105770

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN


PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru" an. Dina Nudia Ahsanah, Nim. 0503203160 Program Studi Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 10 Juli 2024.


Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 21 Juli 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Ketua,



Dr. Tuti Azzamini, M.A
NIDN.2031057701


Sekretaris,



Budi Ariyanto, M.A
NIDN.2025118803

Anggota,


Dr. Muhammad Syahbudi, M.A
NIDN.2013048403



Ahmad Syakir, M.A
NIDN.2029047502


Dr. Juliana Nasution, M.E
NIDN. 2020079202


Purnama Ramadani Silalahi, M.E
NIDN.2014029501

Mengetahui,
Ketua Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan




Syukri Albani Nasution, MA
NIDN.20078401

ABSTRAK

Dina Nudia Ahsanah, NIM 0503203160. **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru”** di bawah bimbingan pembimbing I Bapak Dr. M.Syahbudi, MA dan pembimbing II Bapak Ahmad Syakir, MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan mobile banking Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru pengguna mobile banking Muamalat DIN. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 nasabah dengan penentuan besar sampel menggunakan rumus Lemeshow karena populasi nasabah pengguna Mobile Banking Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Medan Baru tidak diketahui jumlahnya. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS dalam pengolahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial, kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. Dan berdasarkan koefisien determinasi variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 52,9 %

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan, Mobile Banking, Kepuasan.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru “** untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan dan kasih sayang. Oleh karena itu, penulis menyampaikan berjuta-juta terima kasih kepada ayahanda tercinta (Alm) Sunyoto dan ibunda tercinta Pina, yang telah memberikan doa yang luar biasa, mengasuh, mendukung, mendidik serta menunjang pendidikan penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sekarang ini. Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Syukri Albani Nasution, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A, dan Bapak Budi Harianto, M.A, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. M.Syahbudi, MA dan Bapak Ahmad Syakir, MA, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk dapat memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Kepada seluruh keluarga penulis tercinta Abang Adri, Kak Dira, dan Nadia yang memberikan kasih sayang serta dukungan.

7. Mhd Alwan Atha yang selalu kebersamai dan menemani penulis, memberikan dukungan dan semangat, serta kontribusinya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga saat ini.
8. Kepada sahabat-sahabatku, Indri, grup mi rices, geskuy, sicantik HMJ, HMJ, Kamar 1 KKN, teman seperjuangan semasa kuliah dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan semangat, menemani dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri “Dina Nudia Ahsanah”. Terima kasih sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih sudah berusaha selalu semangat dan tidak menyerah serta terima kasih karena sudah membuktikan bahwa bisa melewati semuanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis, akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih ada kekeliruan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikian skripsi ini disusun dan semoga berguna dan bermamfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 15 Juni 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Dina Nudia Ahsanah

NIM. 0503203160

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
1. Mobile Banking.....	10
2. Kualitas Layanan.....	13
3. Kepercayaan	18
4. Kemudahan.....	21
5. Kepuasan Nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Hipotesis	30
BAB III	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31

1. Lokasi	31
2. Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
D. Data Penelitian	33
1. Sumber Data	33
2. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel	35
1. Variabel Bebas / Independent (Variabel X)	35
2. Variabel Tidak Bebas / Dependent (Y)	36
F. Analisis Data	38
1. Uji Instrumen	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	38
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Analisis Regresi Linier Berganda	40
4. Uji Hipotesis	40
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia	42
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Syariah	42
3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat KCU Medan Baru	43
B. Deskripsi Data Penelitian	43
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Identitas Responden Berdasarkan Usia	44
3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
C. Analisis Data	45
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	45
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Uji Regresi Linear Berganda	52

4. Uji Hipotesis.....	53
D. Pembahasan Penelitian.....	56
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	56
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	58
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	58
BAB V	60
PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

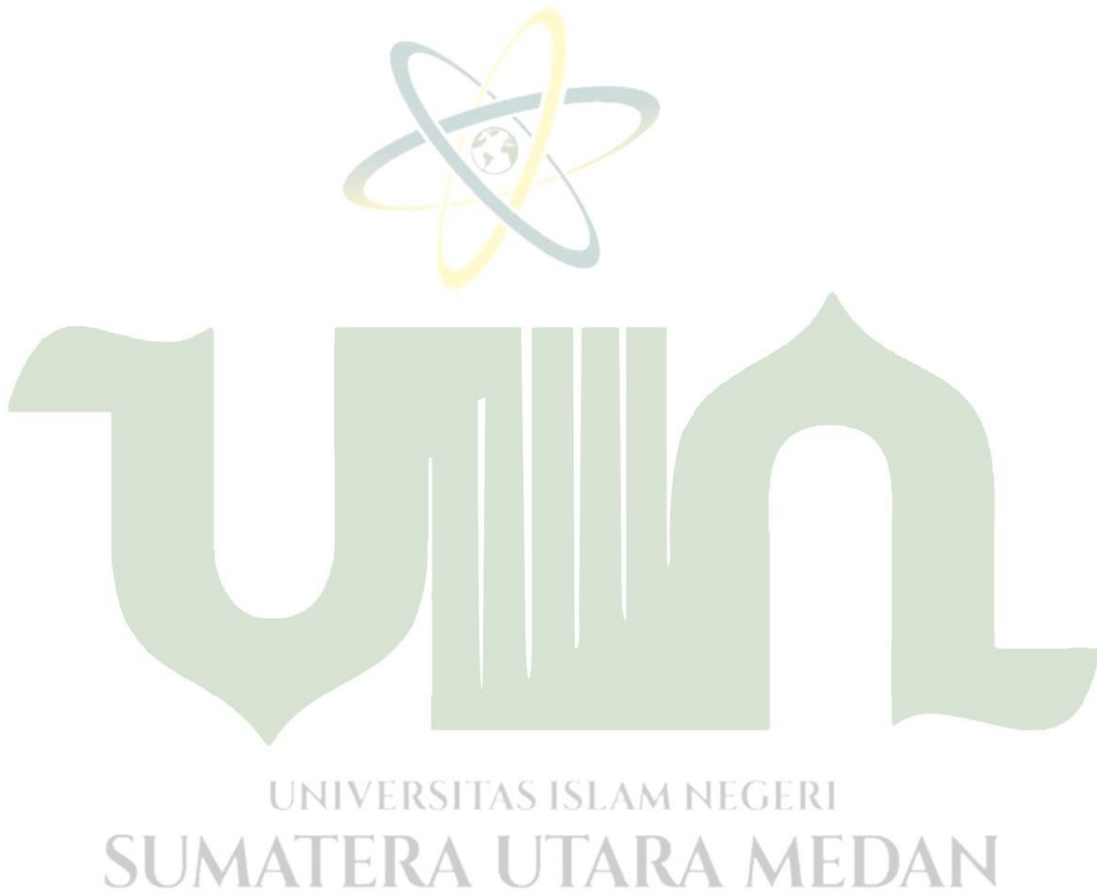
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Fitur Muamalat DIN	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	44
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 5 Uji Reabilitas	48
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4. 7 Uji Multikoleniaritas.....	50
Tabel 4. 8 Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4. 9 Uji T Statistik.....	53
Tabel 4. 10 Uji F Statistik	54
Tabel 4. 11 Uji R Square.....	56

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian & Ulasan Playstore.....	6
Gambar 1. 2 Total Dana Pihak Ketiga	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedetisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2: Karakteristik Responden	70
Lampiran 3: Tabulasi Data.....	70
Lampiran 4: Uji Instrumen.....	84
Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 6: Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
Lampiran 7: Uji Hipotesis.....	90



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN