

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* DAN  
*INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS BANTUL)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**Siti Fatimah Laily Sholihah**

**20130730379**

**FAKULTAS AGAM ISLAM  
PRODI MUAMALAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* DAN  
*INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS BANTUL)**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Siti Fatimah Laily Sholihah**

**20130730379**

**FAKULTAS AGAM ISLAM  
PRODI MUAMALAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## NOTA DINAS

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Lamp : 3 Eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Siti Fatimah Laily Sholihah

NPM : 20130730379

Judul : **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* DAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan disegerakan dimunaqasabkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I.

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi


**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* DAN  
*INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI  
KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS BANTUL)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Siti Fatimah Laily Sholihah

NPM : 20130730379

Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat Konsentrasi  
Ekonomi Dan Perbankan Islam pada tanggal ... dan dinyatakan memenuhi syarat  
untuk diterima.

**Sidang Dewan Seminar Proposal Skripsi**Ketua sidang : Syah Amelia Manggala Putri, S.EI, M.E.I (  )Pembimbing : Aqidah Asri Suwarsi, S.EI, M.E.I (  )Penguji : Miftakhul Khasanah, STP., M.S.I (  )

Yogyakarta, 25 Agustus 2017

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Siti Fatimah Laily Sholihah**  
NPM : **20130730379**  
Judul : **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING*  
DAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR KAS BANTUL)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuyk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Vogyakarta, 7 Agustus 2017

  **fat pernyataan**  
Siti Fatimah Laily Sholihah

**MOTTO**

**SESUNGGUHNYA DI DALAM KESULITAN**

**TERDAPAT KEMUDAHAN**

**(Q,S AL-INSYIRAH 94:6)**

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan tulisan ini sebagai tanda cinta, kasih dan baktiku kepada orang – orang yang sangat berarti dalam hidupku dan atas terselesainya tulisan ini serta mereka yang selalu menemaniku dalam perjalanan selama hidupku dan kurang lebih empat tahun dalam menempuh studi di UMY. Seseorang itu adalah :

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan, Rahmat serta HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Kedua orang tua penulis bapak Sugirman serta ibu Sri Nur Hastuti yang selalu mendo'akan, selalu mengingatkan agar skripsi jangan ditunda, nasehat, arahan serta kasih sayang yang tak bisa penulis ungkapkan dengan kata. Semoga Allah selalu memberi kesehatan dan rezeki yang lancar, amiiiiin.
3. Kedua adekku Siti Aisyah Mutmainah dan Muh Alwi Al-Fajri, walaupun mereka belum tau skripsi itu apa. Semoga kita akan tetap bersama dan membahagiakan bapak serta ibu, amiiin
4. Sahabat – sahabatku 3ABDI (Kusumaning Dwi Nuraini, Anis Suryani, Ade Rahma Amaliya, Bela Fataya Azmi, Dwi Putri Suryandini) serta sabahabat – sahabatku dari MABA hingga sekarang (Nor Laila Hayati, Ana Aizatul Aliya, Wenithoya Diantari) terimakasih kalian selalu ada disaat saya butuhkan, menemani setiap duka citaku, yang menerima aku apa adanya. Sukses untuk kita selalu, amiiin ☺

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

*Assalamu 'alaikum Wr Wb*

Alhamdulillahirobil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan, Karunia, Rahmat serta HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “**Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan serta saran-saran dari semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Syarif As'ad, S.EI, M.Si. selaku ketua Prodi program studi Ekonomi Perbankan Islam
4. Mukhlis Rahmanto, Lc., MA. selaku Dosen Pembimbing Akademik



5. Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi ilmu serta mengarahkan yang terbaik untuk penulis
6. Bapak ibu dosen serta staff karyawan Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama dibangku perkuliahan.
7. Bapak Dody Hendroyono selaku kepala Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul
8. Segenap staff dan karyawan Bank Mandiri Kantor Kas Bantul yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian
9. Teman seperjuangan EPI 2013 dan terkhusus EPI G 2013 terimakasih selalu menguatkan, saling memberi nasihat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
10. Teman seperjuangan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah 2013 yang selalu saling memberi dukungan, semangat, do'a dan ilmu dalam setiap hal apapun itu dan penyelesaian skripsi, serta pengalaman berorganisasi.
11. Teman – teman seperjuangan BEM KM UMY tahun 2016-2017 yang telah memberi pengalaman dalam berorganisasi serta saling memberi semangat.
12. Teman – teman KKN 031 yang telah memberi warna dalam kebersamaan satu bulan dan hingga sekarang selalu saling memberi semangat serta do'a.

13. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saran serta kritik penulis harapkan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini

*Wassalamu 'alaikum Wr Wb.*

Penulis,

Siti Fatimah Laily Sholihah

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Nota Dinas.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar dan Grafik.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
Transliterasi.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIK</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	11
B. Kerangka Teoritik .....	16
C. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Obyek dan Subyek Penelitian .....	29

C. Jenis dan Sumber Data .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Uji Kualitas Data.....	33
G. Uji Asumsi Klasik.....	34
H. Teknik Analisa Data.....	37
I. Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	40
B. Karakteristik Responden .....	46
C. Uji Kualita Data .....	48
D. Uji Asumsi Klasik.....	51
E. Uji Regresi Berganda .....	56
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	68
C. Kata penutup .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1.....	45
Tabel 4.2.....	47
Tabel 4.3.....	47
Tabel 4.4.....	48
Tabel 4.5.....	49
Tabel 4.6.....	50
Tabel 4.7.....	51
Tabel 4.8.....	52
Tabel 4.9.....	53
Tabel 4.10.....	54
Tabel 4.11.....	55
Tabel 4.12.....	57
Tabel 4.13.....	59
Tabel 4.14.....	60
Tabel 4.15.....	61

**DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK**

Gambar 1.1.....	2
Gambar 1.2.....	3
Gambar 1.3.....	4
Gambar 4.1.....	42
Grafik 1.1 .....	7.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengelola data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 50 responden. Teknik analisa data yang digunakan yaitu regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aplikasi *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $0,211 > 0,05$  pada variabel aplikasi *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $0,015 < 0,05$  dan antara variabel *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan nasabah, *mobile banking* dan *internet banking*.

### **ABSTRACT**

*This study is to find out the effect of mobile banking and internet banking application usage towards the customers' satisfaction in Syariah Mandiri Bank of Bantul Cash Office.*

*Quantitative method was used as the data processing of this study. Questionnaire was distributed to 50 respondents for the data gathering. The data analytical technique used was multiple linear regression.*

*Result shows that the variable of mobile banking application does not significantly correlate with the customers' satisfaction, the value is  $0,211 > 0,05$ . The variable of internet banking has positive and significant correlation with the customers' satisfaction, the value is  $0,015 < 0,05$ . In between variable of mobile banking and variable of internet banking, there is a simultaneous positive and significant effect towards the customers' satisfaction.*

**Key Words:** *Customers' Satisfaction, Mobile Banking and Internet Banking*



## TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi arab latin pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No, 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

### A. Kosonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	-
ت	Ta	T	-
ث	Sa	Š	S (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	-
ح	Ha	H	H (titik dibawah)
خ	Kha	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Ž	Z (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	-

ز	Zai	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	Ş	S (titik dibawah)
ض	Dad	D	D (titik dibawah)
ط	Ta	T	T (titik dibawah)
ظ	Za	Z	Z (titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik atas
غ	Gain	G	-
ف	Fa	F	-
ق	Qaf	Q	-
ك	Kaf	K	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	Wauw	W	-
ه	Ha	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Y