

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Sarifatul Latifah**

**20120730069**

**PRODI MUAMALAT**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 5 Agustus 2016

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/I :

Nama : Sarifatul Latifah

NIM : 20120730069

Fakultas/Prodi : Agama Islam/ Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri.**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada seminar ujian akhir pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalah Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqosahkan

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Dosen Pembimbing

Miftakhul Khasanah M.SI

## PENGESAHAN

Judul Skripsi :

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : **Sarifatul Latifah / 20120730069**

Program Studi / Prodi : Muamalat (Ekonomi dan Perbankan Islam)

Telah dimunaqosahkan didepan sidang munaqosah Prodi Muamalat (Ekonomi dan Perbankan Islam) pada tanggal 22 Agustus 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqosyah

Ketua Sidang : Rozikan, S.E.I., M.S.I. (.....)

Pembimbing : Miftakhul Khasanah, M.SI (.....)

Penguji : M. Sobar, S.E.I., M.Sc (.....)

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Mahli Zainudin Tago, M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Sarifatul Latifah

Nomor Mahasiswa : 20120730069

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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.

Yogyakarta 5 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Sarifatul Latifah

## **HALAMAN MOTTO**

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri”

Q.S Ankabut : 6

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras untuk (urusan yang lain), dan

hanya kepada Tuhanmu-lah kamu berharap”

Q.S Al-Insyiroh : 6-8

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta Bapak Khoirul Anam dan Ibu Siti Aminah terimakasih atas cinta, semangat, doa, motivasi dan dukungannya yang luar biasa sehingga saya mampu menyelesaikan semua ini.
2. Adikku Nurul Hidayati terimakasih atas dukungan, semangat, dan doa yang diberikan.
3. Keluarga besarku di Bontang dan Sidoarjo yang selalu memberikan *Support* dan doanya.
4. Sahabatku Prima W.M, Nisa Ramadhani, Clarissa Priscila, Anugrah Haris R, Lidiana, Hutriana, Mahfud Ismail yang telah memeberi semangat dan doa selalu.
5. Teman-teman terbaikku Margieretha P.N, Iko Yulia Sari, Ii Syariah, Anita Suyanti, Inayah Oktaviani, Irfina, Rullya yang selalu memberikan semangat serta membantu dalam pengerjaan skripsi.
6. Teman-teman EPI B 2012, terimakasih karena sudah menjadi keluarga besar dari semester satu hingga sekarang.
7. Semua pihak yang turut mendoakan dan memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang dengan agama islam.

Ucapan terimakasih atas segala bimbingan, arahan, dan bantuan serta motivasi yang telah diberikan, penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin M.SI selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad SE.i MS.i selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam.

4. Ibu Miftakhul Khasanah M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu kelancaran administrasi.
6. Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul UMY di Kampus Terpadu UMY Yogyakarta, Gd AR Fachruddin Rektorat B, Jl. Lingkar Barat, Tamantirto Kasihan, Bantul, Yogyakarta yang telah mengizinkan dan membantu kelancaran penelitian.

Yogyakarta, 5 Agustus 2016

Sarifatul Latifah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8

D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	11
B. Kerangka Teori.....	14
1. Kualitas Jasa.....	14
2. Internet Banking.....	19
3. Kepuasan Nasabah .....	21
4. Loyalitas Nasabah .....	22
5. Keterkaitan Antara Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah .....	26
C. Hipotesis Peneliti .....	28
D. Model Penelitian .....	32
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Jenis Data .....	35
F. Variabel Penelitian .....	36
G. Uji Kualitas Data.....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	38
3. Teknik Analisis Data.....	39

4. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji t (Parsial) .....	40
b. Uji F (Simultan) .....	41
c. Uji Determinasi (R Square).....	41
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	43
1. Sejarah Umum Bank Syariah Mandiri (BSM).....	43
2. Profil Bank Syariah Mandiri .....	46
a. Profil.....	46
b. Kepemilikan Saham .....	48
c. Otoritas Pengawasan Bank.....	48
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	48
4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	49
a. Produk Dana.....	49
b. Produk Jasa .....	50
c. Produk Pembiayaan.....	55
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	57
1. Karakteristik Responden Penelitian .....	57
2. Hasil Uji Validitas.....	60
3. Hasil Uji Reliabilitas .....	63
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	64
1. Persamaan Regresi atau Uji Regresi Berganda .....	64
2. Uji t (Parsial) .....	67

3. Uji F (Simultan).....	71
4. Uji Determinasi (R Square) .....	72
D. Pembahasan.....	73
1. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	73
2. <i>Access</i> (Akses).....	77
3. <i>Communication</i> (Komunikasi) .....	80
4. <i>Credibility</i> (Kredibilitas) .....	83
5. <i>Security</i> (Keamanan) .....	87
 BAB V : PENUTUP .....	 90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran.....	94
 DAFTAR PUSTAKA .....	 96
 LAMPIRAN.....	 101

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kantor Bank Syariah di Yogyakarta .....	45
Tabel 4.2	Biaya Administrasi BSMNet Banking .....	52
Tabel 4.3	Limit Transaksi Standar BNB .....	53
Tabel 4.4	Limit Non Standar BNB .....	53
Tabel 4.5	Fitur dan Biaya Transaksi Net Banking .....	54
Tabel 4.6	Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.7	Usia Responden.....	58
Tabel 4.8	Semester Responden .....	58
Tabel 4.9	Fakultas Responden .....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda .....	65
Tabel 4.13	Hasil Uji t (Parsial) .....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Simultan).....	72
Tabel 4.15	Hasil Uji Determinasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Pengguna Aktif Internet Banking Hingga Tahun 2015 .....	2
Gambar 1.2	Transaksi Yang Dilakukan Melalui Internet Banking.....	3
Gambar 2.1	Perspektif Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas.....	27
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat .....	56
Gambar 4.2	Aplikasi Pembelian Pulsa.....	74
Gambar 4.3	Verifikasi Pembelian Pulsa .....	75
Gambar 4.4	Bukti Pembelian .....	75
Gambar 4.5	Mutasi Rekening .....	76
Gambar 4.6	Pemberitahuan Transaksi Gagal.....	77
Gambar 4.7	Attention Kesalahan Transaksi.....	78
Gambar 4.8	BSMNet dan BSM Call Canter .....	78
Gambar 4.9	Halaman Utama BSMNet dan Informasinya .....	81
Gambar 4.10	Informasi Cara Transaksi Pembayaran .....	82
Gambar 4.11	Log In BSMNet dan Pemberitahuan Keamanan.....	87
Gambar 4.12	Keamanan Dengan TAN dan Pin Otorisasi.....	88

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan (*reliability, access, communication, credibility* dan *security*) layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri di kalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) dan bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampling *purposive*, data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner atau angket. Jumlah sampel sebanyak 90 responden, 30 responden pada penelitian pertama digunakan untuk uji validitas, dan 60 responden digunakan untuk penelitian dengan teknik analisis data Regresi Linier Berganda dengan signifikansi 0.05. dengan hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.780 atau 78 persen yang artinya kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM sebesar 78 persen dan sisanya sebesar 22 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Internet Banking, Loyalitas Nasabah, BSMNet Banking.

## **ABSTRACT**

*This research's purpose is to analyze service quality of internet banking on client's loyalty and the influence of the service quality (reliability, access, communication, credibility, and security) partially and simultaneously of Univeristy Muhammadiyah of Yogyakarta students as users of Syariah Mandiri Bank's internet banking. This research uses quantity approach with purposive sampling, collecting data by giving questionnaire. There are 90 sample of respondent, with 30 respondent on first research for validity test and 60 respondent for research uses doubled linier regression data analyze technique. It shows 0.05 signification with determination coefficient result (Adjust R Square) 0.780 amounted 78 percent which means the service quality of internet banking has influence over client's loyalty as users of BSM internet banking with 78 percent and the rest 22 percent caused by other factors.*

**Keyword** : *Service Quality, Internet Banking, Client's Loyalty, BSMNet Banking*