

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE  
BANKING BANK SYARIAH DI KOTA MAGELANG**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**MUHAMMAD MIFTAHUL BASHORI**

**NIM. 19108020032**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**FARID HIDAYAT, S.H., M.S.I.**

**NIP. 198107262015031002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2024**

# PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1420/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE BANKING BANK SYARIAH DI KOTA MAGELANG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD MIFTAHUL BASHORI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19108020032  
Telah diujikan pada : Senin, 05 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Farid Hidayat, S.H., M.S.I.  
SIGNED

Valid ID: 66cd22b30efdc



Penguji I  
Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 66eed27b09ecc



Penguji II  
Dr. Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 66be24647f2fb



Yogyakarta, 05 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 66d0383a78b62



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

---

---

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:


Nama : Muhammad Miftahul Bashori  
NIM : 19108020032  
Judul Skripsi : Kualitas sistem, Kualitas layanan, dan Kualitas informasi terhadap kepuasan Nasabah Mobile Banking Bank Syariah

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah (PS) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang ekonomi.


Dengan ini saya berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Pembimbing,

  
Farid Hidayat, S.H., M.S.I.  
NIP 19810726 201503 1 002

Mengetahui:  
Ketua Prodi,

  
Ruspita Rani Pertiwi, S. Psi, M.M  
NIP 19760616 200501 2 002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

---

---

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Miftahul Bashori  
NIM : 19108020032  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Kualitas sistem, Kualitas layanan, dan Kualitas informasi terhadap kepuasan Nasabah Mobile Banking Bank Syariah** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Yang menyatakan,



  
Muhammad Miftahul Bashori  
NIM 19108020032

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>Daftar Gambar</b> .....	ix
<b>Daftar Lampiran</b> .....	x
<b>Kata Pengantar</b> .....	xi
<b>Absrak</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Landasan Teori .....	13
1. Kepuasan Nasabah .....	14
2. Kualitas Sistem .....	16
3. Kualitas Layanan .....	18
4. Kualitas Informasi .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	28
D. Pengembangan Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Pendekatan Penelitian .....	33
B. Sumber Data .....	33
C. Populasi dan sampel penelitian .....	35
1. Pengertian Populasi .....	35
2. Pengertian Sampel .....	36
D. Skala Pengukuran .....	37
E. Definisi Operasional Variabel .....	38
F. Metode Analisis Data .....	39
1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	40

a.	Uji Validitas .....	40
b.	Uji Reliabilitas .....	41
2.	Tehnik Analisis Data .....	41
a.	Uji Asumsi Klasik .....	41
1)	Uji Normalias .....	41
2)	Uji Multikolonearitas .....	42
3)	Uji Heteroskedastisitas .....	42
b.	Uji Hipotesis .....	43
1)	Analisis Linier Berganda .....	43
2)	Koefisien Determinasi .....	43
3)	Uji F .....	44
4)	Uji T .....	44
5)	Koefisien Korelasi .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A.	Gambaran Umun Objek Penelitian .....	45
1.	Sejarah Singkat Bank Syariah .....	45
2.	Prinsip Perbankan Syariah .....	47
3.	Peranan Bank Syariah .....	48
4.	Kegiatan Bank Syariah .....	48
B.	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	49
C.	Karakteristik Responden .....	50
1.	Deskripsi Responden Menurut Usia .....	50
2.	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	51
3.	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	52
D.	Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Syariah .....	53
1.	Kualitas Sistem .....	54
2.	Kualitas Layanan .....	54
3.	Kualitas Informasi .....	55
E.	Analisis Data dan Pembahasan .....	56
1.	Uji Validitas .....	56
2.	Uji Reliabilitas .....	57
F.	Uji Asumsi Klasik .....	60
1.	Uji Normalias .....	60
2.	Uji Multikolonearitas .....	62
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	64
G.	Uji Hipotesis .....	66
1.	Analisis Linier Berganda .....	66

2. Koefisien Determinasi .....	68
3. Uji F .....	70
4. Uji T .....	72
5. Koefisien Korelasi .....	76
1) Kualitas sistem (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y) .....	77
2) Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) .....	78
3) Kualitas Informasi (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) .....	78
H. Pembahasan .....	78
1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Syariah .....	78
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Syariah .....	81
3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Syariah .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>REFERENSI</b> .....	92
<b>LAMPIRAN</b> .....	97

## DAFTAR TABEL

1. Penelitian terdahulu .....	22
2. Skala likert .....	38
3. Indikator variabel .....	38
4. Uji validitas .....	56
5. Uji reliabilitas awal .....	58
6. Uji realibilitas akhir setelah dihapuskan $\times 3.4$ .....	59
7. Uji normalitas kolmogorov smirnov .....	61
8. Uji multikolonearitas .....	63
9. Uji heteroskedastisitas .....	64
10. Uji analisis linear berganda .....	67
11. Koefisien determinasi .....	69
12. Uji F .....	71
13. Uji T .....	73
14. Koefisien korelasi .....	77



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

1. Motivasi responden menggunakan produk keuangan syariah th.2023 ..... 2
2. Diagram responden menurut usia ..... 51
3. Diagram responden menurut jenis kelamin ..... 52
4. Diagram responden menurut pekerjaan ..... 53



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian ..... 97
2. Tanggapan responden mengenai kualitas sistem ..... 102
3. Tanggapan responden mengenai kualitas layanan ..... 103
4. Tanggapan responden mengenai kualitas informasi ..... 104



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillahirobbilualamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat kesempatan, nikmat hidayah dan nikmat karuniaNya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah atas izin Allah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulisan tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
5. Bapak Farid Hidayat, S.H.I., M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran, serta memberikan motivasi selama saya menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menyampaikan ilmunya kepada penulis selama ini dan semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi siapa saja nanti, khususnya bagi diri penulis sendiri.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Ibu Wakhidah Hidayati dan Alm. Bapak Muhammad Burhani, yang dengan tulus selalu mendoakan,

memberikan motivasi baik materil maupun non material kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan untuk Ibu dan Bapak, dibawah berkah sayangNya. Aamiin.

8. Kedua Kakak perempuanku Hanik Maesaroh dan Hana Masfufah, dan ketiga adik saya M.luqmanul H, Hayyina mazida,dan Hanifah Maulida, terimakasih atas doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan untuk saudaraku.
9. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2019, Khususnya Perbankan Syariah B yang akan selalu kukenang, terimakasih atas kebersamaan, perhatian dan kebaikan teman-teman. Kalian tidak akan pernah terlupakan.
10. Seluruh sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesahku setiap saat.
11. Seluruh pihak yang mendukung penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan diberikan balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya. Wallahul Muwaffiq ila Aqwamit Tharieq Aamiin Ya Robbal ‘Alamin

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 2024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Muhammad Miftahul Bashori

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah mobile banking bank syariah di kota Magelang. Data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner dengan jumlah responden 100 nasabah bank syariah. Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Package for Social Science) Temuan menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja bank mobile banking secara signifikan, sedangkan kualitas layanan yang rendah tidak.

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

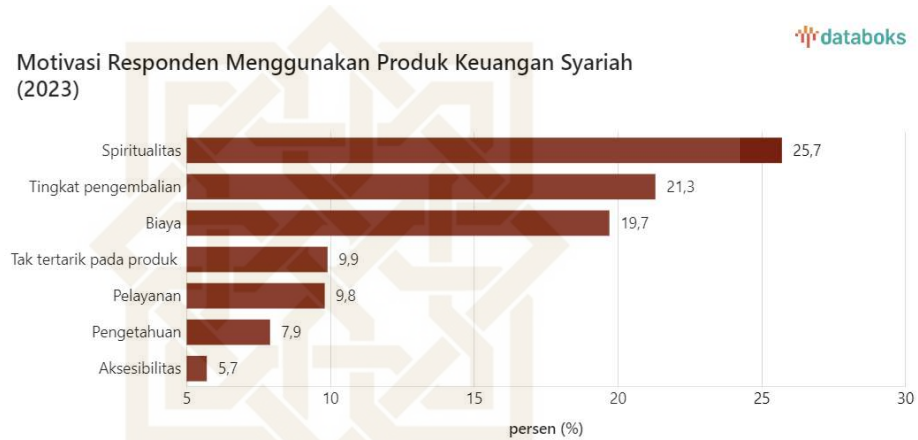
Pertumbuhan Ekonomi dan Perkembangan Teknologi di Indonesia Laju pertumbuhannya sangat pesat, terbukti dari meningkatnya jumlah pengguna internet. Internet dapat memberikan fasilitas kepada penggunanya sehingga sangat memudahkan penggunanya dalam menggunakan Internet. Artikel berita juga memberitakan pesatnya pertumbuhan Internet di Indonesia. menyatakan bahwa berdasarkan hasil survei, terdapat pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2018. Hasil survei menunjukkan jumlah pengguna baru pada tahun 2018 sebanyak 171,17 juta pengguna internet.(Pratomo, 2019)

Perkembangan teknologi yang terus berkembang menuntut masyarakat untuk mengutamakan pengintegrasian teknologi ke dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun teknologi secara tradisional digunakan untuk pengambilan informasi dan komunikasi, perannya telah diperluas hingga mencakup berbagai fungsi sosial, termasuk penerapannya di sektor keuangan, khususnya di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah.

Bank syariah adalah Bank yang berbasis syariah menempatkan prioritas tinggi pada standar moral termasuk tidak melakukan riba dan mematuhi syariah. Perjanjian kontrak diatur secara hati-hati dalam perbankan syariah, menunjukkan dedikasi terhadap cita-cita Islam. Maraknya perusahaan perbankan yang mematuhi hukum syariah menunjukkan meningkatnya keinginan umat Islam untuk menerapkan keimanan mereka dalam setiap aspek

kehidupan, termasuk sektor keuangan. Bank-bank ini mewakili kemajuan besar dalam transaksi keuangan dengan beroperasi berdasarkan hukum syariah (Anshori, 2007).

**Gambar 1**



Sumber: Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LM FEB UI)

Informasi Lain:

Menurut survei nabilah muhammad (2023), sebesar 25,7% responden Indonesia memilih menggunakan produk keuangan syariah karena alasan spiritual. “Mereka ingin menghindari penggunaan bunga atau riba pada produk perbankan, serta kekhawatiran terhadap instrumen keuangan yang spekulatif dan berisiko tinggi,” Ketertarikan dan keinginan responden terhadap bank syariah ini lah yang memungkinkan mereka beralih dari menggunakan layanan perbankan konvensional ke bank syariah.

Untuk tetap kompetitif di era digital, bank digital syariah harus mengutamakan pelestarian keunggulan kompetitifnya. Namun, kemajuan teknologi yang pesat menimbulkan risiko bagi bank syariah tradisional, karena

mereka berisiko menjadi ketinggalan jaman. Meningkatnya popularitas mobile banking di Indonesia berdampak signifikan terhadap preferensi konsumen, sehingga menyebabkan peningkatan permintaan layanan digital baik dari bank konvensional maupun syariah. Berbeda dengan perbankan tradisional, layanan digital menghilangkan kebutuhan akan cabang fisik. Akibatnya, bank syariah terpaksa bersaing di pasar digital agar tetap relevan. Untuk mengimbangi lanskap digital yang terus berkembang, bank syariah harus mengadopsi strategi yang sejalan dengan perubahan ini, termasuk transformasi produk dan layanan mereka menjadi penawaran digital. Selain itu, ketika menerapkan mobile banking, bank syariah juga harus menyesuaikan model pemasaran dan manajemennya.

Bank syariah menghadapi kendala dalam kemajuan mobile banking, yaitu keragu-raguan nasabah yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk mencapai kepuasan nasabah melalui mobile banking sekaligus memahami preferensi nasabah. Salah satu tujuan digitalisasi bank adalah untuk memuaskan nasabah yang memanfaatkan layanan syariah. Pada sektor jasa, khususnya perbankan syariah, kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan diutamakan. Jika nasabah tidak puas dengan layanan yang diberikan, nasabah dapat dengan mudah beralih ke bank lain. Hal ini mengharuskan industri perbankan untuk secara inovatif meningkatkan layanan digital dan membangun keunggulan kompetitif dalam lingkungan persaingan yang sangat ketat.



Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 telah memberikan landasan hukum yang kokoh bagi kemajuan sektor perbankan syariah dalam negeri sehingga mampu tumbuh pesat. Bank Indonesia telah melaporkan kemajuan yang mengesankan dalam pengembangan perbankan syariah, dengan rata-rata tingkat pertumbuhan aset tahunan melebihi 65% selama lima tahun terakhir. Hal ini menunjukkan semakin besarnya peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional. Dalam lanskap persaingan yang sangat ketat saat ini, perbankan menghadapi persaingan yang ketat tidak hanya dalam menarik nasabah namun juga menciptakan produk-produk inovatif dan memberikan layanan yang luar biasa untuk menumbuhkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan meningkatnya teknologi informasi dan perubahan preferensi nasabah, bank memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai sarana untuk menarik nasabah (Perbankan syariah, 2017).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan pemanfaatannya oleh perusahaan-perusahaan, terutama yang bergerak di industri perbankan dan sektor jasa lainnya, sebagai instrumen penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Fasilitas perbankan telah ditingkatkan untuk melayani konsumen dengan lebih baik sebagai akibat dari ledakan kemajuan teknis ini. Secara khusus, teknologi informasi mempunyai dampak besar terhadap cara bisnis beroperasi (William H. Delone & Ephraim R. McLean, 2003).

Berdasarkan Studi Transformasi Perbankan Syariah, teridentifikasi beberapa tantangan pada tahun 2018 yang masih menghambat pertumbuhan

bank syariah. Hal ini mencakup kurangnya diferensiasi model bisnis yang signifikan, kualitas dan kuantitas talenta yang kurang optimal, serta rendahnya tingkat literasi dan inklusi. Selain itu, pandemi global COVID-19 telah mengantarkan kita pada kondisi new normal yang ditandai dengan perubahan besar dalam pola sosial, kemasyarakatan, dan ekonomi.

Kondisi new normal ini memerlukan peningkatan kewaspadaan dan penjarakan fisik saat berinteraksi. Pada saat yang sama, ada peningkatan penekanan pada bantuan orang lain, terutama dalam masalah keuangan. Hal ini merupakan tantangan sekaligus peluang bagi bank syariah untuk menyediakan layanan berbasis digital yang menjawab kebutuhan masyarakat dan berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi pascapandemi.

Munculnya teknologi mobile banking telah memperluas cara bisnis melayani nasabahnya. Sistem informasi yang didukung IT bisa sangat berharga bagi bisnis jika dibangun dengan mempertimbangkan permintaan pengguna dan berhasil melakukannya. Sistem informasi yang sukses menurut Mulyadi (1999) adalah sistem yang membuat penggunanya senang. Oleh karena itu, penyediaan layanan perbankan digital berkualitas tinggi sangat penting untuk menjamin kebahagiaan nasabah.

Kebahagiaan pelanggan menjadi gagasan yang diterima secara luas yang didiskusikan, dikejar, dan dianut oleh bisnis. Saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi bisnis yang digerakkan oleh pasar. Tentu saja, bisnis apa pun di bidang tertentu berupaya memastikan bahwa kliennya puas baik dengan bisnisnya, penawarannya, atau merek atau produknya. Ketika kepuasan

pelanggan memenuhi harapan mereka, hal itu dianggap menguntungkan; bila tidak memenuhi harapan tersebut, dianggap tidak menguntungkan. (Kotler, Philip dkk., 2005).

Lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, pentingnya layanan dan kepuasan pelanggan diakui secara luas. Namun, mencapai kepuasan pelanggan seutuhnya bukanlah hal yang mudah. Pelanggan kini lebih berpengetahuan dan sadar akan hak-hak mereka, sehingga dapat dimengerti bahwa beberapa pakar pemasaran percaya bahwa tidak realistis mengharapkan sebuah perusahaan tidak memiliki pelanggan yang tidak puas. Meskipun demikian, setiap perusahaan harus berusaha untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dan terus meningkatkan layanannya. Jelaslah bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan saling terkait erat. Layanan berkualitas tinggi memberi insentif kepada pelanggan untuk membentuk hubungan yang kuat dengan perusahaan, memungkinkan pemahaman mendalam tentang harapan dan kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu. Dampak dari pelanggan yang tidak puas menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dapat mengakibatkan kerugian yang besar bagi perusahaan (Suryani, 2017).

Kebahagiaan nasabah sangat ditentukan oleh kualitas informasi yang diberikan khususnya pada industri perbankan. Menurut Dian Septiayu (2013) yang mengutip Negash dkk. (2003), nilai keluaran informasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas informasi tersebut. Hal ini menyiratkan bahwa nilai keluaran bagi pengguna dan efisiensi sistem dalam

menghasilkannya adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas informasi.

Dalam studinya, Meilany dan Sugiarti (2022) menyatakan bahwa strategi, tindakan, dan inisiatif bisnis harus dievaluasi untuk memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggannya serta meningkatkan kenikmatan dan kepuasan. Memungkinkan pelanggan untuk berhasil menggunakan layanan dan informasi perusahaan adalah tujuan utama mereka. Sektor perbankan Indonesia berkembang dengan cepat, dinamis, dan modern karena beragamnya produk dan layanan keuangan yang ditawarkan, serta peningkatan kualitas informasi. Kecenderungan ini tidak terbatas pada negara-negara kaya saja; Hal ini juga terlihat di negara-negara berkembang, seperti Indonesia, dimana industri perbankan merupakan pemain utama dalam perdagangan dan kegiatan ekonomi. Penyebaran teknologi informasi meningkatkan tingkat daya saing di pasar bisnis global dan memaparkan organisasi perbankan terhadap ancaman baru dari pesaing yang akan datang.

Penelitian Adhitya Rinaldi dan Suyono Budi Santoso (2018) sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan menguntungkan, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kebahagiaan pengguna. Namun penelitian Sania Kharissawani (2020) menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem dan informasi berdampak terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki dampak yang lebih besar. Di sisi lain, penelitian Adi Kuswanto (2009)

menghasilkan kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang cukup antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

Bank Syariah Indonesia Cabang Magelang Kota Sudirman (KCP) terletak di jalan utama kota, dekat dengan toko retail dan pusat perbelanjaan. Lokasi kami yang strategis memberikan akses mudah ke penduduk pusat kota dan memberikan cara yang nyaman bagi penduduk untuk membuka rekening tabungan atau mengaktifkan layanan mobile banking. Salah satu layanan utama Bank Syariah India (BSI) adalah aplikasi mobile banking yang biasa dikenal dengan BSI Mobile. Layanan ini memungkinkan nasabah mengakses informasi perbankan dan berkomunikasi secara aman dan nyaman melalui perangkat seluler seperti telepon, Internet, dan Short Message Service (SMS). Selain itu, mobile banking mengurangi biaya transaksi perbankan dan memungkinkan transaksi lebih cepat, akurat, dan efisien. Namun, penerimaan nasabah terhadap sistem mobile banking digital masih relatif rendah.

Situasi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya kesadaran akan kenyamanan dan manfaat layanan mobile banking serta banyaknya nasabah yang lebih memilih untuk mengunjungi banknya secara langsung untuk melakukan transaksi secara manual. Meskipun sistem digital mobile banking telah diperkenalkan, banyak aplikasi yang masih memiliki kekurangan. Idealnya, mobile banking harus memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi, selama keamanan aplikasinya terjamin. BSI mengamati adanya peningkatan transaksi yang diproses melalui aplikasi BSI mobile.

Adopsi teknologi ditujukan untuk masyarakat. Masyarakat Itu sendiri adalah kelompok individu yang terdiri dari beberapa Gaya hidup yang dipraktikkan mempunyai pola dan ciri tertentu, karakteristik sosial ekonomi dan budaya Keberagaman. Oleh karena itu penelitian akan dilakukan di Kota Magelang. Jumlah penduduk Muslim di kota tersebut mencapai 110.209 jiwa pada tahun 2023 ([gis.dukcapil.kemendagri.go.id](http://gis.dukcapil.kemendagri.go.id)). Lalu ada 8 kantor perbankan syariah Termasuk 3 bank syariah Indonesia yang sudah merger, Bank Syariah BTN, Bank Syariah BII, Danatama Syariah, Bank Muamalat dan Bank Jateng Syariah. Berdasarkan latar belakang penulis tertarik mengangkat judul: “Kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah mobile banking bank syariah”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah mobile banking bank syariah?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mobile banking bank syariah?
3. Apakah ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah mobile banking bank syariah?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan penyelidikan ini diuraikan sebagai berikut, dengan mempertimbangkan rumusan masalah yang teridentifikasi:

1. Mengevaluasi bagaimana kualitas sistem mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking yang ditawarkan Bank Syariah.
2. Untuk menilai bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking bank syariah dipengaruhi oleh kualitas layanan.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking bank syariah dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diberikan.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini akan memberikan sejumlah manfaat bagi industri perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pemangku kepentingan, seperti:

1. Bagi PT. Bank Syariah

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan tentang bagaimana penanganan keluhan bank dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah jangka panjang.

2. Bagi Akademisi

Kajian ini dimaksudkan untuk menjadi sumber daya yang bermanfaat dalam menerapkan dan memperluas pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi, khususnya di industri jasa keuangan.

3. Mengenai Penulis

Untuk meningkatkan wawasan ilmiah, penelitian ini dapat menawarkan observasi pembelajaran, kesempatan untuk menggunakan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah, dan perbandingan antara masalah teoritis dan praktis.

#### **D. Sistematis Pembahasan**

Agar mempermudah penelitian ini, peneliti menyajikan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut.

Bab I pendahuluan, pada bab ini mencakup tentang pendahuluan sebagai pengantar awal skripsi secara keseluruhan dari penelitian, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini akan menguraikan landasan teori-teori yang terdapat dalam penelitian, serta menguraikan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori – teori yang digunakan yaitu mengenai Kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi

Bab III Metode Penelitian, bab ini akan membahas mengenai metode-metode penelitian yang menjelaskan mengenai jenis penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.



Bab IV hasil dan pembahasan, pada bab ini akan menyajikan seluruh deskripsi penelitian, analisis data, serta hasil dari pengolahan data, serta jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan di rumusan masalah.

Bab V Penutup, bab ini akan menyajikan mengenai kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan hipotesis yang telah diuji. Selain itu juga akan memberikan solusi mengenai permasalahan yang ada.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Bank Syariah di Kota Magelang” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama penelitian ini adalah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tabel outputnya menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) mempunyai nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,008. Karena nilai Sig 0,008 lebih kecil dari ambang probabilitas 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan pada penelitian ini.
2. Hipotesis kedua penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel output diperoleh nilai signifikansi (Sig) variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,528. Karena nilai Sig sebesar 0,528 lebih besar dari ambang probabilitas 0,05 maka hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H1) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian ini.
3. Hipotesis ketiga penelitian ini adalah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tabel outputnya menunjukkan nilai

signifikansi (Sig) variabel kualitas informasi (X3) sebesar 0,003. Karena nilai Sig sebesar 0,003 lebih kecil dari ambang batas probabilitas sebesar 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.

Kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi tergolong sangat baik, sedangkan kepuasan pelanggan tergolong memuaskan. Kualitas sistem dan kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang digunakan pada mobile banking bank syariah maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi, meskipun kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang nantinya dapat dievaluasi lebih lanjut.

## **B. Saran**

Dalam hambatan-hambatan yang telah dikemukakan di Tugas Akhir ini, maka mahasiswa ingin memberikan beberapa saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan ataupun pembaca.

Saran-saran yang disampaikan mahasiswa adalah sebagai berikut.

1. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh mobile banking syariah. Dari seluruh mobile banking, hanya beberapa yang menjadi sampel penelitian. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat meningkatkan

jumlah bank yang menjadi sampel sehingga hasil penelitian lebih tergeneralisasi ke seluruh bank

2. Agar melakukan training kepada cs agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberikan motivasi agar selalu focus bekerja melayani nasabah dengan baik dan mengenai produk-produk di mobile banking syariah
3. Kualitas informasi masih perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan masih sering terjadi pemadaman sistem yang juga berdampak pada terganggunya akses terhadap informasi terutama dalam hal pemutakhiran informasi. Selain departemen pemeliharaan, terdapat juga tim evaluasi khusus, Merevitalisasi penyebaran dan aksesibilitas informasi pemantauan, apakah tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## REFERENSI

- A. Karim, A. (2011). *BANK ISLAM Analisa Fiqih dan Keuangan*. Rajawali Pers.
- A. Karim, A. (2014). *Bank islam: Analisis fiqih dan keuangan (5 ed.)*.  
RajaGrafindo Persada.
- Anshori, D. A. G. (2007). *PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA*. *gadjah mada university press*, 24.
- Arief, M. (2007). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Budiartha, I. K. (2016). *PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI)*.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education (8th ed)*. McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.
- GHOZALI, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (cetakan 4)*. Badan Penerbit UNDIP.
- Irawan D., H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). *PENGARUH KUALITAS DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH CABANG BANDA ACEH*. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1.  
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>

- Johar Arifin. (2017). *SPSS 24 untuk penelitian dan skripsi* (2 ed.). Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2015). *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Ed. Rev., Cet. 16). Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1—2002*.  
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205554/manajemen-pemasaran-jilid-1>
- Kotler, Philip, Benyamin Molan, & Bambang Sarwiji. (2005). *Manajemen pemasaran / Philip Kotler* (11 ed.). Indeks.
- Memajukan Industri Keuangan*. (t.t.).
- M.Rofiyandi, yandi. (2022). Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya.  
[Katadata.co.id](http://Katadata.co.id).
- Narbuko, C. (2010). *Metodologi Penelitian: Memberi Bekal Teoritis Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-Langkah Benar*. Bumi Aksara.
- Negash, S., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in Web-based customer support systems. *Information & Management*, 40(8), 757–768. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00101-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00101-5)
- Perbankan syariah. (2017). *Tentang Syariah*.  
<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/perbankan-syariah.aspx>
- Pratomo, K. C. (2019, Mei 15). *APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa*. KOMPAS.com.

<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>

Purnomo, Y. (2017). The Complex Relationship between Teachers' Mathematics-related Beliefs and Their Practices in Mathematics Class. *The New Educational Review*, 47(1), 200–210.

<https://doi.org/10.15804/tner.2017.47.1.16>

Sanapiah, F. (2007). *Format—Format penelitian sosial*. RajaGrafindo Persada.

Sebtianita, E. (2015). *ANALISIS KINERJA BANK UMUM SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN ISLAMICITY PERFORMANCE INDEX (Studi Pada Bank Umum Syariah Periode Tahun 2009-2013)*. Fakultas Ekonomi UIN Malang.

Sjahdeini, S.H., Prof. Dr. S. R. (2018). *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (3 ed.). kencana.

*SKRIPSI YENI ANDA (210815035).pdf*. (t.t.).

Sommers, M. S., Barnes, J. G., & Nowell, D. (2003). *Marketing* (Canadian ed of 10th revised ed edition). McGraw-Hill Education - Europe.

SUDJANA, Nana, & Rivai, Ahmad. (1997). *Media pengajaran: (Penggunaan dan pembuatannya)*. sinar baru.

Sugiyono,. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. ALFABETA.

Sugiyono,. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (1 ed.). ALFABETA.

Sugiyono,. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. ALFABETA.

- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula* (4 ed.). Gadjah Mada University Press.
- Sumadi Suryabrata. (2006). *Psikologi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif: Teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi Islam* (1 ed.). prenadamedia group.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Prenada Media.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Teras.
- Tentang Syariah. (t.t.). Diambil 11 Mei 2024, dari <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>
- tjiptono, fandy. (2008). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* (5 ed.). andi offset.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). *JURNAL MUHAMMADIYAH MANAJEMEN BISNIS*. 2(1).
- Tumpal JR Sitinjak, & Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Graha Ilmu.
- UU Nomor 10 Tahun 1998.pdf*. (t.t.).
- UU\_No\_21\_Tahun\_2008\_Perbankan\_Syariah.pdf*. (t.t.).
- Vivi Herlina. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo.
- William H. Delone, & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of*



*Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Yuniarti, V. S. (2015). “*Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*” (1 ed.). CV Pustaka Setia.

Zeithaml, Valarie A, Parasuraman, A, & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. the free press.

<https://www.dictio.id/t/bagaimana-struktur-dari-bank-syariah/108600/3>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA