

**PENGARUH LAYANAN *ELEKTRONIK BANKING*  
(*E-BANKING*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh

**MEI SADATUL CHUSNIA**  
**NIM. 3223103040**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2014**

**PENGARUH LAYANAN *ELEKTRONIK BANKING*  
(*E-BANKING*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



Oleh

**MEI SADATUL CHUSNIA**  
**NIM. 3223103040**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2014**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Layanan *Elektronik Banking (E-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**” yang ditulis oleh Mei Sadatul Chusnia, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 11 Juni 2014

Pembimbing,

**Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM**

NIP. 19700901 199903 2 002

## **PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Layanan *Elektronik Banking (E-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**” yang ditulis oleh Mei Sadatul Chusnia ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Senin, tanggal 14 Juli 2014, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM**

NIP. 19700901 199903 2 002

**Binti Nur Asiyah, M.Si**

NIP. 19800811 201101 2 007

Penguji Utama,

**Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM**

NIP. 19690827 200003 2 001

Tulungagung, 14 Juli 2014

Mengesahkan,

IAIN Tulungagung

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**H. Dede Nurohman, M.Ag**

NIP. 19711218 200212 1 003

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:*

*Ayahanda Tersayang dan Ibunda Tercinta, motivator terbesar dalam hidupku  
yang tak pernah lelah mendo'akan dan menyayangiku, terimakasih atas  
pengorbanan dan kesabaran mendidikku,*

*Tak kan pernah cukup ku membalas cinta kalian kepadaku*

*Adikku Devi Mamluatul Mukarromah*

*Yang selalu memberikan dukungan dan motivasi*

*Temanku Ali Maksam yang kelak menjadi panutan hidupku thank's so much for  
what you gave. Your voice is my fire*

*Sahabat-sahabatku Maini Azizah, Rizka Aulia, Atsna Afifah, Lutfi Alfianita,  
Nyowani Tri Wahyuni yang selalu memberikan motivasi disaat aku  
kehilangan semangat*

*Teman-teman seperjuanganku Jurusan Perbankan Syariah B angkatan 2010,  
terimakasih atas rasa kekeluargaannya selama ini  
Kebersamaan kita adalah kenangan yang tak akan terlupakan*

*Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswa*

*Almamaterku IAIN Tulungagung*

*Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do'a*

## MOTTO

فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ  
بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

*Maḳa berlomba-lombalah berbuat kebajikan. hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu<sup>1</sup>*  
(QS. Al-Maaidah:48)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: PT. Al-Ma'arif 969

## KATA PENGANTAR

Sagala puji dan syukur kepada Allah SWT, Dzat yang telah memberikan segenap rahmat, karunia serta hidayah-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti, tak lupa kepada keluarga dan para sahabat atau orang-orang yang mengikuti jejaknya.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, dengan rendah hati penulis hanya bisa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang memberikan fasilitas sebagai modal dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak M. Aqim Adlan, M.E.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen IAIN Tulungagung yang telah memberikan ilmunya, dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
6. Bapak Miftakhul Huda, selaku pimpinan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.

7. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh.

Lebih dari itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Tulungagung, 18 Juni 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Hipotesis Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian .....	10
F. Batasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah .....	11
H. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. KERANGKA TEORI .....	15
1. Perbankan Syariah .....	15
a. Pengertian Perbankan Syariah .....	15
b. Operasional Bank Syariah .....	23
c. Strategi Pemasaran Bank .....	26

2. <i>Elektronik Banking (E-Banking)</i> .....	28
a. <i>Internet Banking</i> .....	30
b. <i>SMS Banking</i> .....	32
3. Pemasaran .....	35
4. Kepuasan Nasabah .....	49
a. Nasabah.....	49
b. Kepuasan Nasabah.....	50
c. Strategi Kepuasan Nasabah .....	55
d. Pelayanan Prima .....	56
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	58
C. Kerangka Berfikir Penelitian.....	61

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	63
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	64
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	67
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	70
E. Analisis Data .....	76
1. Pengukuran Variabel.....	76
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
3. Uji Normalitas Data .....	79
4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	79
5. Uji Hipotesis .....	80

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	82
1. Letak Geografis Objek Penelitian .....	82
2. Sejarah BNI Syariah.....	82
3. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Tulungagung .....	84
4. Visi dan Misi BNI Syariah.....	85
B. Produk Dan Jasa BNI Syariah .....	85
C. Karakteristik Responden .....	89

D. Deskripsi Variabel Penelitian .....	93
E. Analisis Data .....	94
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
2. Uji Normalitas Data .....	99
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	100
4. Uji Hipotesis .....	101
5. Koefisien Determinasi .....	105
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	106
1. Pengaruh variabel <i>internet banking</i> pada BNI Syariah KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah .....	107
2. Pengaruh variabel <i>SMS banking</i> pada BNI Syariah KCP Tulungagung terhadap kepuasan nasabah .....	107
3. Pengaruh <i>internet banking</i> dan <i>SMS banking</i> terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung..	108

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	111

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1: Batas Kesalahan Ukuran Populasi .....	66
2. Tabel 3.2: Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	72
3. Tabel 4.1: Jenis Kelamin Responden .....	90
4. Tabel 4.2: Pekerjaan Responden .....	90
5. Tabel 4.3: Usia Responden .....	91
6. Tabel 4.4: Pendidikan Responden.....	92
7. Tabel 4.5: Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Internet Banking</i> .....	93
8. Tabel 4.6: Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>SMS Banking</i> .....	93
9. Tabel 4.7: Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah .....	94
10. Tabel 4.8: Uji Reliabilitas Instrument Variabel <i>Internet Banking</i> (X1). .....	95
11. Tabel 4.9: Uji Reliabilitas Instrument Variabel <i>SMS Banking</i> (X2) .....	96
12. Tabel 4.10: Uji reliabilitas instrument variabel Kepuasan Nasabah(Y) .....	96
13. Tabel 4.11: Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Internet Banking</i> (X1) .....	97
14. Tabel 4.12: Uji Validitas Instrumen Variabel <i>SMS Banking</i> (X2) .....	97
15. Tabel 4.13: Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah(X3) .....	98
16. Tabel 4.14: Uji Normalitas Data .....	99
17. Tabel 4.15: Uji Regresi Linier Berganda .....	100
18. Tabel 4.16: Uji t .....	102
19. Tabel 4.17: Uji F .....	104
20. Tabel 4.18: Uji Koefisien Determinasi .....	106

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berfikir Penelitian.....	62
2. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pembantu Tulungagung.....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Angket Penelitian
2. Hasil Angket
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Hasil Uji Normalitas
6. Hasil Uji Regresi Berganda
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
8. Hasil Uji t
9. Hasil Uji F
10. Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Rekap Konsultasi Bimbingan
12. Pernyataan Keaslian Tulisan
13. Biodata Penulis
14. Surat Ijin Penelitian

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Elektronik Banking (E-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” ini ditulis oleh Mei Sadatul Chusnia, 3223103040, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Ibu Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

Kata Kunci : *Internet banking*, *SMS banking* dan Kepuasan nasabah

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank, yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam mengelola usahanya sehingga dapat memperoleh profitabilitas yang maksimal. Dalam usahanya untuk memperoleh profit, dapat dilihat melalui variabel *Elektronik Banking* yang akan menentukan kinerja bank dalam memperoleh profit yang maksimal. Indikator-indikator tersebut adalah *Internet banking* dan *SMS banking*, sedangkan untuk tingkat profitabilitas diukur dengan variabel Kepuasan Nasabah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? (2) Apakah *SMS banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? (3) Apakah *internet banking* dan *SMS banking* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh dari *Internet banking* dan *SMS banking* terhadap tingkat profitabilitas yang diukur dari kepuasan nasabah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket yang dilakukan di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Tulungagung, dan data sekunder yang diperoleh dari data yang didapatkan selama penelitian di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Tulungagung. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji regresi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis, secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel *Internet banking* dan *SMS banking* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Adapun variabel *Internet banking* positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan *SMS banking* negatif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.