

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH KANTOR
CABANG PEMBANTU PANAM KOTA PEKANBARU**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)*



FITRAH RAMADHANI SIREGAR

12120523510

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025 M/1447 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau kepri Syariah KCP Panam Kota Pekanbaru”, yang ditulis oleh:

Nama : Fitrah Ramadhani Siregar

NIM : 12120523510

Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Agustus 2025
Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Pembimbing Metodologi


Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si
NIP. 19800405 200901 2 008


Madona Khairunnisa, S.E.I, M.E.Sy
NIP. 19860918 202321 2 044



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH KPC PANAM, KOTA PEKANBARU"**, yang ditulis oleh:

NAMA : Fitrah Ramadhani Siregar
 NIM : 12120523510
 PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 31 Oktober 2025
 Waktu : 07.30 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 November 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Mawardi S.Ag, M.Si

Sekretaris
Desi Devrika Devra, S.HI., M.Si

Penguji I
Dr. Jenita, MM

Penguji II
Ahmad Hamdalah, SE.I., ME.Sy.

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Maghfirah, MA

NIP. 19741025 200312 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : FITRAH RAMADHANI SIREGAR
 NIM : 12120523510
 Tempat/ Tgl. Lahir : Sungai Akar, 3 Desember 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau
 Kepri Syariah KCP Panam Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
 2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
 3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
 4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Oktober 2025
 Yang membuat pernyataan



Fitrah Ramadhani Siregar
 NIM : 12120523510

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Fitrah Ramadhani Siregar (2025): Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam Kota Pekanbaru

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi digital yang mendorong perbankan, khususnya bank syariah, untuk meningkatkan layanan berbasis digital. Kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam memengaruhi kepuasan nasabah, terutama dalam aspek keandalan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 98 nasabah BRK Syariah KCP Panam. Analisis dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan uji F menggunakan aplikasi SPSS untuk menghitung pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.

Hasil penelitian yang pertama menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,516 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Semakin baik kualitas layanan *mobile banking*, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BRK Syariah. Hasil penelitian yang kedua menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti keandalan fitur transfer antar bank, BI-Fast, dan rekening koran digital, keamanan aplikasi melalui PIN dan sidik jari, kemudahan penggunaan di Android dan iOS, serta bantuan Customer Service dalam mengatasi kendala teknis. Namun, masih terdapat faktor penghambat berupa koneksi internet yang tidak stabil, beberapa fitur yang belum lengkap, serta kendala pada proses pendaftaran dan aktivasi aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *mobile banking* BRK Syariah telah membantu nasabah dalam bertransaksi, peningkatan pada aspek keandalan dan fisik tetap diperlukan untuk memberikan kepuasan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat yang telah di berikan. Sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam penulit curahkan untuk nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulisan skripsi ini di susun gina memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas syariah dan Hukum, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH KCP PANAM KOTA PEKANBARU”**

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta memberikan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini. Dengan hormat terima kasih penulis ucapkan:

Kepada kedua orang tua saya, Ibunda Dewi Anarita Daulay dan Ayahanda Perdi Siregar, yang menjadi sumber kekuatan. Terima kasih, atas semua pengorbanan, doa-doa, biaya, dan nasehat yang menjadi penguat saya hingga bias menyelesaikan skripsi saya saat ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada ketiga adik tercinta, Rahmat Hidayat Siregar, Ahmad Fadhil Nabhan Siregar, Gibran Kholfani Siregar, yang selalu mendukung setiap langkah saya. Kehadiran keluarga anugrah yang sangat berarti bagi saya. Semoga Allah SWT memberikan segala kebaikan kepada kalian.

Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si,Ak,Ck selaku Rektor Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.

Bapak Dr. H. Maghfirah, MA selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum. Bapak Dr. Muhammad Darwis, SH.I, SH, MH selaku WD I, Ibu Dr. Nurnasrina, M.Si

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selaku WD II, Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, SH, MH selaku WD III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak., CA selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, SE, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta seluruh staf Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ibu Dr. Nurnasrina, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Madona Khairunisa, S.E.I., M.E.Sy selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan yang luar biasa, arahan yang berharga, serta meluangkan waktu dan perhatian selama proses penulisan, sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan baik.

6. Ibu Dr. Nurnasrina, selaku Dosen Penasehat Akademik penulis mengucapkan terima kasih karena telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan nasehat selama proses perkuliahan.

7. Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis, sehingga penulis dapat memperoleh wawasan yang berguna dan membawa keberkahan.

8. Sahabat kuliah saya Indah farastiwi, Murniati, Weni Indriani, teman kos terbaik saya sekar widya, teman seperjuangan dari pesantren hingga kuliah Nimade Ayunda Atmaja, Annisa Rihadatul Aisyi, Wirdhatul Jannah, Wabela Witra, Elda Nurmawan Ritonga, serta teman KKN saya Risna Oktafiani dan Salsabilla Diva Jabaspal, yang menyemangati dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini.

Keluarga besar Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam Kota Pekanbaru, yang telah menjadi wadah pembentuk karakter serta tempat penulis tumbuh dan berkembang dalam proses perjalanan diri.

10. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah berkontribusi dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga setiap bentuk kontribusi yang di berikan mendapat ganjaran kebaikan dari Allah SWT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan penuh harapan agar memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan ini masih terdapat berbagai kekurangan, yang tidak terlepas dari keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak, demi perbaikan dan penyempurnaan karya di masa mendatang.

Semoga Allah SWT membalas setiap bentuk bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak dengan limpahan pahala yang berlipat ganda, keberkahan yang tiada putus di dunia, serta kebahagiaan abadi di akhirat kelak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 11 Agustus 2025

Penulis,

FITRAH RAMADHANI SIREGAR
NIM.12120523510

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1. Tujuan.....	10
2. Manfaat.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	13
A. Landasan Teoretis	13
1. Kualitas Layanan.....	13
2. <i>Mobile Banking</i>	18
3. Kepuasan Nasabah	23
4. Tinjauan Analisis Ekonomi Syariah.....	27
B. Penelitian terdahulu.....	29
C. Pengaruh Kualitas Layanan <i>mobile banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
D. Kerangka Berfikir.....	33
E. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sampel.....	36
D. Sumber Data	38
1. Data primer.....	38
2. Data Sekunder	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Observasi	38
2. Wawancara	39
3. Kuesioner	40
F. Variabel Penelitian.....	40
1. Variabel Bebas (Independen)	41
2. Variabel Terikat (Dependen)	41
G. Definisi Operasional.....	41
H. Teknik Analisis Data	42
1. Uji Instrument	42
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Hipotesis.....	44
I. Gambaran Umum BRKS KCP Panam	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.	50
1. Profil Responden	50
2. Hasil Uji Statistik	51
3. Uji Asumsi Klasik	54
4. Uji Hipotesis.....	58
B. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Layanan dan produk	6
Tabel 1.2	Data pengguna Mobile Banking di BRKS KCP Panam	8
Tabel 2.1	Penelitian Relevan	27
Tabel 3.1	Layanan dan Produk PT. Bank BRK Syariah	48
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan pekerjaan.....	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Data	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas Data	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.7	Tabel Uji Linieritas	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	60
Tabel 4.9	Hasil Uji t	61
Table 4.10	Model Summary	63
Tabel 4.11	pendukung dan penghambat.....	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur PT. Bank BRK Syariah.....	51
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas-Diagram Histogram.....	57
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	59

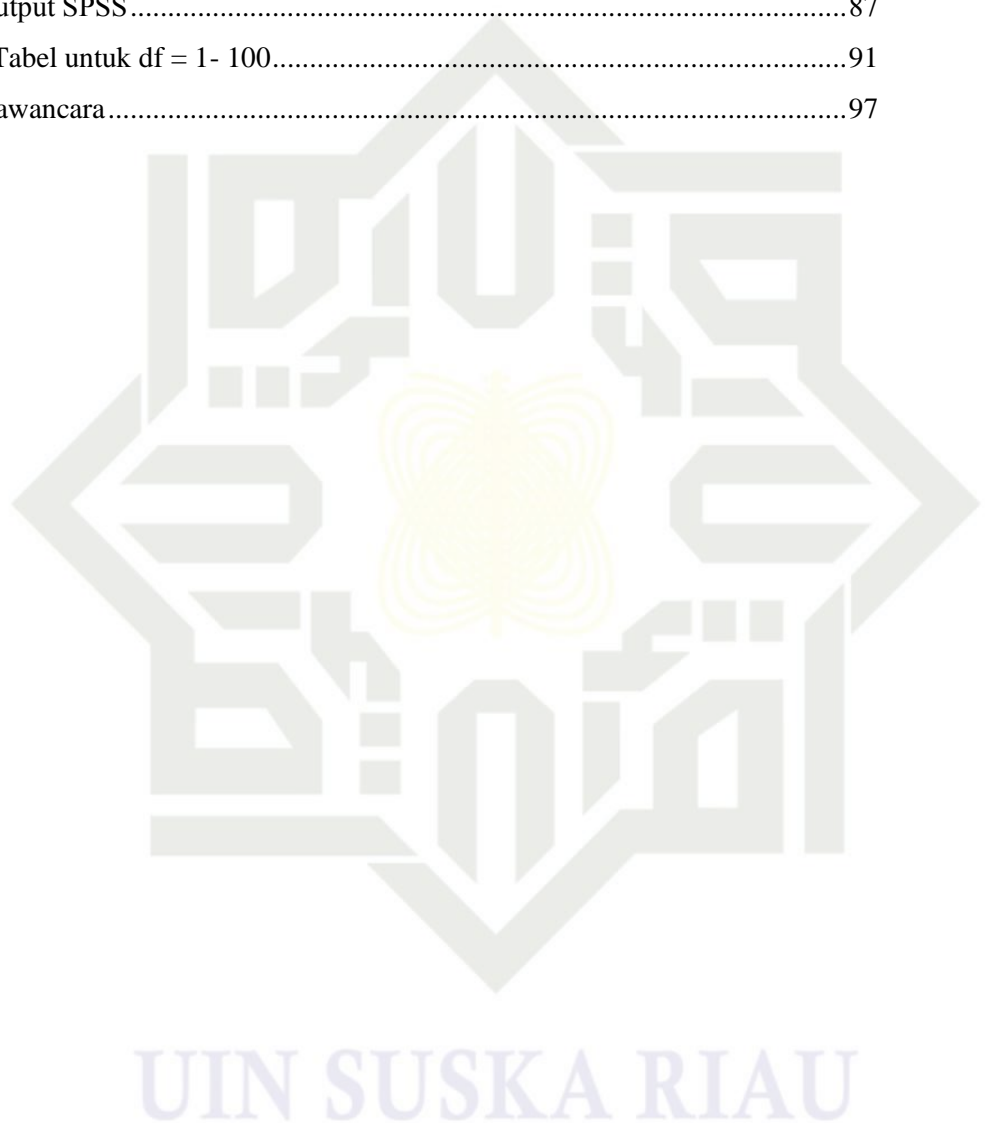


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	kuesioner penelitian	79
Lampiran 2	Jawaban responden	82
Lampiran 3	Output SPSS	87
Lampiran 4	r Tabel untuk df = 1- 100	91
Lampiran 6	wawancara	97



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perkembangan era globalisasi keuangan, proses transaksi menjadi salah satu instrument utama. Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan menuju era digital, banyak aktivitas keuangan yang dilakukan secara digital.¹ Perbankan sebagai lembaga keuangan terus beradaptasi dengan layanan digital, termasuk di Indonesia. Secara umum, perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu perbankan konvensional dan syariah. Kehadiran perbankan memiliki peran penting bagi masyarakat serta berbagai sektor industri. Untuk memenuhi kebutuhan transaksi yang aman dan nyaman, Bank Syariah hadir sebagai solusi yang meningkatkan kepercayaan masyarakat muslim terhadap layanan perbankan di Indonesia.²

Melalui perkembangan *Fintech* sebagai keuangan pada lingkup jasa keuangan atau finansial, Adapun inovasi ini menggabungkan antara finansial dan teknologi modern. *Fintech* juga hadir sebagai usaha untuk memaksimalkan pemakaian teknologi mulai dari metode pembayaran, transfer, pinjaman, pengumpulan, dan pengumpulan asset dengan tujuan untuk memperkuat, mempermudah, mempercepat berbagai layanan keuangan yang dapat dilakukan

¹ Miftahurrohman, "Digitalisasi Akuntansi Pengelolaan Keuangan Dengan Metode Accrual Basis Pada Klinik AsShifa Kendal" *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 13, No. 1, Juli 2020), hlm. 47-62. <https://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak/article/view/156/141>

² Agus Marimin, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 01, No. 02. Juli 2015, hlm.14 <https://www.researchgate.net/publication/354494093-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

secara ringkas. Menurut bank Indonesia, *Fintech* merupakan perpaduan antara jasa keuangan dengan teknologi terkini yang mengubah metode bisnis sederhana contohnya pembayaran secara langsung/ tunai menjadi transaksi tidak secara langsung tetapi menggunakan media online.³

Dengan kemajuan teknologi dan penggunaan *smartphone*, transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diakses secara online dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga cek saldo, sehingga aktivitas perbankan menjadi lebih fleksibel dan nyaman sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.⁴

Salah satu istilah yang umum digunakan untuk menggambarkan fenomena digitalisasi dalam dunia perbankan, termasuk perbankan syariah, adalah *mobile banking*. Istilah ini merujuk pada layanan perbankan yang diakses melalui perangkat komunikasi seluler seperti ponsel, dengan fitur-fitur yang hampir setara dengan mesin ATM, kecuali untuk fungsi penarikan uang tunai.⁵

Mobile banking memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, terutama bagi masyarakat di wilayah perkotaan yang memiliki kesibukan tinggi. Layanan ini merupakan hasil

³ Hartina Fattah, Ichawan Riodini, et.al., *Fintech Dalam keuangan Islam: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022) Cet. Ke-1, h. 5

⁴ Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, and Samsuri Samsuri, "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang," *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* vol.3, no. 2 (2022):hlm. 143, <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>.

⁵ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh perbankan, yang diwujudkan dalam bentuk layanan transaksi berbasis digital, yaitu *mobile banking (m-banking)*. *Mobile banking* disediakan sebagai fasilitas tambahan bagi nasabah yang telah memiliki rekening di bank. Dalam konteks perbankan syariah, layanan *mobile banking* merupakan kelanjutan dari inovasi sebelumnya seperti *SMS banking* dan *internet banking*. Layanan ini dapat diakses melalui perangkat *smartphone*, termasuk ponsel dengan sistem operasi *Android* maupun *Windows*.⁶

Dengan adanya layanan *mobile banking* dari bank syariah, nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke bank. Selain lebih praktis, layanan ini juga membantu menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk mengunjungi kantor cabang atau ATM.

Industri perbankan menghadirkan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan berbagai kemudahan dalam mengakses produk dan layanan bank. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah muncul ketika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi mereka, sedangkan ketidaksesuaian dapat menimbulkan kekecewaan. Kepuasan mendorong nasabah untuk kembali menggunakan layanan, sementara kekecewaan dapat membuat mereka beralih ke produk lain.⁷

Selain manfaat jangka pendek, kepuasan nasabah juga memberikan keuntungan jangka panjang serta meningkatkan daya saing bank. *Mobile*

⁶ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 79.

⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013) h.181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banking dibutuhkan karena memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu ke bank, mempermudah akses informasi produk, serta dilengkapi fitur yang aman, sederhana, dan mudah digunakan.⁸

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan perbandingan antara harapan dan realitas yang diterima nasabah. Jika layanan melebihi harapan, maka dianggap berkualitas dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, layanan dianggap kurang berkualitas dan dapat menimbulkan kekecewaan.⁹

Kemajuan teknologi juga berdampak pada meningkatnya kejahatan digital (*cybercrime*), sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna mobile banking. Untuk itu, bank harus memastikan keamanan transaksi dengan melakukan pengawasan sistem secara ketat. Keamanan dalam layanan mobile banking berkaitan dengan kemampuan bank melindungi data dan informasi nasabah dari akses pihak yang tidak berwenang. Semakin terjamin keamanan transaksi, semakin tinggi rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.¹⁰

Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) merupakan lembaga keuangan syariah milik Pemerintah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau yang berkedudukan di Pekanbaru. Bank ini awalnya berdiri pada tahun 1966 dengan

⁸ Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah", skripsi, (Metro, IAIN Metro, 2020), hlm.1-2, <https://scholar.google.co.id>

⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010) h.213.

¹⁰ Efa Herdayanti, Jati Handayani, Totok Ismawanto, Analais Kualitas layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan, *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba* (Juli 31, 2019), h.2, <https://scholar.google.co.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nama Bank Pembangunan Daerah Riau. Pada tahun 2010, nama tersebut berubah menjadi Bank Riau Kepri. Selanjutnya, pada tahun 2022 bank ini resmi berkonversi dari sistem konvensional menjadi Bank Umum Syariah dan mulai beroperasi dengan nama BRK Syariah. Peresmian operasional syariah tersebut dilakukan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, Ma'ruf Amin, sebagai bentuk komitmen untuk menjalankan kegiatan perbankan sesuai prinsip syariah.¹¹

BRK Syariah KCP Panam merupakan bank syariah yang berlokasi di Jln. Soebrantas, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. BRK Syariah Panam hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang berbasis prinsip syariah. Bank ini menawarkan berbagai produk, antara lain:

Tabel 1.1
Layanan dan produk

No.	produk	Jenis Produk
1.	Simpanan	1. Giro 2. Tabungan 3. Tabungan terencana 4. Deposito berjangka.
2.	Pembiayaan	1. Pembiayaan mkm 2. Pembiayaan consumer 3. Pembiayaan komersial
3.	Layanan	1. EDC Merchant 2. BRK <i>Mobile</i> Syariah 3. BRK Syariah QRIS 4. Cash Management System (CMS) 5. SMS <i>Banking</i> 6. QRIS Merchant

Sumber: BRKSyariah KCP Panam

¹¹ BRK Syariah, "BRK Syariah", Wikipedia [https://id.wikipedia.org/wiki/BRK Syariah](https://id.wikipedia.org/wiki/BRK_Syariah) Diakses pada 27 Mei 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BRK Syariah Panam terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan produk. Bank ini juga memanfaatkan teknologi digital seperti mobile banking untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah. Dengan komitmen terhadap prinsip syariah dan pelayanan yang amanah, BRK Syariah Panam menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangan secara islami.

BRK Syariah Panam saat ini melayani sekitar 19.871 nasabah aktif, mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan produk, bank ini terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi perbankan yang semakin pesat. Melalui penerapan inovasi digital seperti layanan *mobile banking*, BRK Syariah Panam memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan keuangan secara praktis.

Mobile banking BRK Syariah menawarkan kemudahan transaksi finansial yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Mulai dari transfer antarbank, pembayaran tagihan, top up, hingga pembelian pulsa, semua bisa dilakukan lewat *smartphone* tanpa harus datang ke bank. Aplikasi ini mengedepankan keamanan dengan sistem *enkripsi* dan otentikasi ganda, sehingga data dan transaksi nasabah tetap terlindungi. Tampilan yang sederhana dan mudah digunakan membuatnya ramah bagi semua pengguna, termasuk yang baru mengenal layanan digital. Fitur lain yang ditawarkan antara lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencarian lokasi ATM dan cabang terdekat, investasi syariah seperti deposito mudharabah, serta kemudahan dalam menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah.¹²

Sebagai catatan, jumlah pemakai aplikasi BRKS *Mobile* terus bertambah setiap tahunnya. Pada tahun 2022, total pengguna tercatat sebanyak 119.704, kemudian pada tahun 2023 jumlahnya naik menjadi 184.723 pengguna. Di tahun 2024 jumlah pengguna BRKS *Mobile* terus menunjukkan perkembangan, hingga bulan Mei 2024 jumlahnya sudah mencapai 239. 139 pengguna.¹³

Peningkatan pengguna BRKS *Mobile* secara keseluruhan juga berdampak pada peningkatan pengguna di BRKS KCP Panam, dimana peningkatan pengguna *mobile banking* antara lain:

Tabel 1.2
Data pengguna Mobile Banking di BRKS KCP Panam

No.	Tahun	Pengguna
1.	2022	2.411 pengguna
2.	2023	3.485 pengguna
3.	2024	5.869 pengguna

Sumber: BRKSyariah KCP Panam

BRK Syariah, setelah bertransformasi dari bank konvensional ke bank syariah, terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi melalui penyediaan layanan yang relevan bagi nasabah. Salah satu inovasinya adalah *mobile banking*, yang memudahkan transaksi non-tunai secara praktis dan efisien. Meskipun merupakan bank daerah, BRK Syariah mampu meningkatkan

¹² Bank Riau Kepri “Keunggulan Mobile Banking Syariah,” http://brksyariah.co.id/brkweb_syariah/produk

¹³ https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/berita/detail/detailberita/brk-syariah-populerkan-layanan-mobile-banking-ke-dunia-pendidikan-bersama-pintro.html#:~:text=Sebagai%20informasi%2C%20jumlah%20pengguna%20BRKS,17%2F9%2F2024. Diakses pada tanggal 26 Mei 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan memperbarui fitur aplikasi agar tetap kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Pemilihan Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) sebagai objek penelitian didasarkan pada posisi BRK Syariah sebagai bank daerah yang baru bertransformasi dari sistem konvensional menjadi Bank Umum Syariah pada tahun 2022. Transformasi ini menjadikan BRK Syariah berada pada tahap penyesuaian kualitas layanan, termasuk layanan digital seperti mobile banking. Kondisi transisi lembaga keuangan syariah tersebut menjadi relevan untuk diteliti karena pada tahap ini kualitas layanan sangat menentukan tingkat penerimaan dan kepuasan nasabah.¹⁴

Selain itu, BRK Syariah KCP Panam menunjukkan peningkatan jumlah pengguna *mobile banking* dari tahun ke tahun, namun peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan kualitas layanan yang stabil. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya keluhan seperti gangguan teknis aplikasi, kecepatan transaksi yang belum merata, serta keterbatasan fitur dibandingkan bank syariah nasional lainnya. Situasi ini menjadikan BRK Syariah objek yang tepat untuk meneliti apakah kualitas layanan mobile banking yang diberikan telah berjalan efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRK Syariah KCP Panam.

¹⁴ Bank Indonesia. *Laporan Konversi dan Pengembangan Bank Syariah di Indonesia*, 2022. <https://www.bi.go.id>. Diakses pada 11 November 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik membahas lebih dalam terkait **“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah Kcp Panam ”**

B. Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRK Syariah KCP Panam, dengan responden terbatas pada nasabah yang aktif menggunakan aplikasi BRKS Mobile. Aspek yang dikaji meliputi kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kelengkapan fitur layanan. Selain itu, penelitian hanya menilai persepsi dan pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi, tanpa membahas layanan perbankan lainnya. Batasan ini diambil karena peningkatan pengguna mobile banking belum sepenuhnya diikuti kualitas layanan yang optimal, sehingga perlu dianalisis apakah layanan digital tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah Kualitas Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam?
2. Apa saja Faktor pendukung dan penghambat Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagaimana Tinjauan Analisis Ekonomi Syariah pada Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk Menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.
- b. Untuk menjelaskan Faktor pendukung dan penghambat Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.
- c. Untuk menjelaskan Tinjauan Analisis Ekonomi Syariah pada Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Manfaat

1. Secara teoritis

penelitian ini adalah memperkaya ilmu ekonomi dan perbankan syariah, khususnya terkait kualitas layanan *Mobile Banking*, dengan mengidentifikasi kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Syariah (BRKSyariah) di era digitalisasi. Penelitian ini juga menjadi dasar bagi pengembangan model analisis dan rujukan bagi penelitian serupa di masa depan.
2. Secara praktis
 - a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini membantu Bank Riau Kepri Syariah merancang strategi digitalisasi yang lebih efektif serta mendukung regulator dalam kebijakan perbankan syariah di era digital.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan melalui proses penelitian, sekaligus memperluas wawasan penulis dalam berpikir kritis dan sistematis.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika adalah gambaran umum yang menjelaskan kerangka atau pedoman utama dalam sebuah penelitian. Penulisan sistematika ini disusun secara lengkap agar memudahkan proses penulisan serta membantu pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun susunan sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORETIS

Bab ini memuat beberapa bagian penting, yaitu kerangka teori, tinjauan penelitian terdahulu yang relevan meliputi jurnal internasional dan jurnal terakreditasi nasional selain itu juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memaparkan indikator variabel atau konsep operasional serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Menguraikan secara jelas tentang metode penelitian, terdiri jenis penelitian dan pendekatan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian, definisi operasional, teknik analisis data, gambaran umum BRKS KCP Panam.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang difokuskan pada dua hal utama yaitu Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam dan Faktor pendukung dan penghambat Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan memberikan saran sebagai perbaikan dari segala kekurangan disertai dengan lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Landasan Teoretis

1. Kualitas Layanan

a. Kualitas

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.¹⁵ Kualitas adalah ukuran atau tingkat seberapa baik atau buruk suatu hal, baik itu barang, jasa, maupun kemampuan seseorang. Istilah ini juga bisa merujuk pada tingkat mutu atau taraf kecakapan, pengetahuan, dan keterampilan seseorang.

Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai ukuran tingkat baik atau buruknya suatu hal, yang bisa berupa mutu, taraf, atau derajat. Hal ini bisa berlaku untuk berbagai objek, seperti layanan, produk, kondisi, atau aspek lainnya. Dalam konteks bisnis, kualitas merujuk pada sejauh mana suatu produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta seberapa baik produk tersebut dinilai oleh pengguna.¹⁶

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta

¹⁵ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.744

¹⁶ <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>. Di akses pada tanggal 26 Juni 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan karakteristik dan atribut suatu produk atau layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Seorang penjual dianggap telah memberikan kualitas jika produk atau layanan yang ditawarkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas menjadi faktor utama dalam menawarkan produk, sehingga pelanggan merasa tertarik dan puas dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan.¹⁷

b. Layanan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) layanan adalah perihal atau cara melayani.¹⁸ Layanan/Jasa dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Layanan ini bertujuan memberikan manfaat bagi penerima, terjadi pada waktu dan tempat tertentu, serta merupakan hasil dari upaya yang dilakukan untuk menciptakan perubahan atau dampak sesuai kebutuhan penerima layanan tersebut.¹⁹

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum adalah upaya dalam menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Sementara itu, layanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang

¹⁷ M. N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hlm.41

¹⁸ Pusat Bahasa, *op. cit.*, h.797

¹⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Jawa Timur: MSIDA Press, 2018) h. 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan oleh suatu perusahaan kepada pihak yang telah menggunakan atau membeli produknya.²⁰

Pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pihak lain. Pelayanan juga terbentuk melalui proses pemberian layanan dari pihak penyedia kepada pihak yang menerima layanan.²¹

Pelayanan dapat terjadi antara:

- 1) Seorang dengan seorang
- 2) Seorang dengan kelompok
- 3) Kelompok dengan seorang
- 4) Orang-orang dalam organisasi

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.²²

²⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), h.94.

²¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h 10.

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2010) h. 213.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas layanan merupakan konsep yang kompleks dan sering menjadi fokus kajian dalam bidang pemasaran. Secara umum, kualitas dapat diartikan sebagai keunggulan atau keistimewaan. Kualitas layanan sendiri bisa dipahami sebagai penyampaian layanan yang dinilai lebih baik atau melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan dilihat dari sudut pandang konsumen, bersifat jangka panjang, dan merupakan hasil dari penilaian terhadap proses pemberian layanan.²³

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai atau tidak dengan harapan pelanggan. Hal ini mencakup perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima secara nyata. Kualitas layanan juga mencerminkan tingkat keunggulan layanan yang ingin dicapai serta bagaimana upaya dilakukan untuk mempertahankannya demi memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat, sehingga terjadi keselarasan antara ekspektasi dan kenyataan. Sementara itu, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan awal dengan

²³ Lailatus Sa'adah, Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020) h.9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kenyataan layanan yang diterima, yang kemudian memengaruhi perasaan puas atau tidaknya pelanggan terhadap layanan tersebut.

Parasuraman mengatakan ada lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima faktor tersebut adalah :

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat dan akurat sejak awal, tanpa kesalahan, serta memenuhi janji layanan sesuai waktu yang telah disepakati. Contohnya Ketika pelanggan mengajukan pertanyaan, pihak layanan segera merespon dan memberikan penjelasan yang jelas tanpa membuat pelanggan menunggu lama.

2) Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan, merespons permintaan mereka secara sigap, memberikan informasi terkait waktu layanan, dan melaksanakannya dengan cepat. Contohnya Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan pengetahuan yang memadai, bersikap sopan, dan membuat pelanggan merasa yakin dengan layanan yang diberikan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencerminkan sikap karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini juga mencakup kemampuan perusahaan menciptakan rasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aman bagi pelanggan, serta menunjukkan kesopanan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan dalam menangani berbagai pertanyaan atau keluhan. Contohnya Petugas customer service dapat menjelaskan prosedur keamanan transaksi dengan jelas sehingga nasabah merasa yakin dan nyaman.

4) Empati(*Empathy*)

Empati menunjukkan bahwa perusahaan memahami kebutuhan dan permasalahan pelanggan, serta berusaha bertindak demi kepentingan mereka. Ini termasuk memberikan perhatian pribadi dan menyediakan waktu layanan yang fleksibel dan nyaman. Contohnya Bank menyediakan layanan bantuan khusus bagi nasabah lanjut usia yang kesulitan menggunakan aplikasi.

5) Aspek Fisik(*Tangibles*)

Aspek fisik berkaitan dengan penampilan fasilitas, peralatan, dan materi lain yang digunakan oleh perusahaan, termasuk pula tampilan dan kerapian para karyawannya.²⁴ Contohnya Kantor cabang yang bersih, ruang tunggu nyaman, aplikasi mobile banking dengan tampilan yang rapi dan mudah digunakan.

2. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui

²⁴ Parasuraman pada Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018) h.28-29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

smartphone. Menurut Bank Indonesia (BI), *mobile banking* adalah layanan transaksi keuangan yang dilakukan melalui perangkat *mobile*, seperti ponsel atau smartphone, dengan dana yang berasal dari tabungan nasabah di bank. Dikenal juga sebagai M-Banking, layanan ini memungkinkan transaksi perbankan online dengan lebih mudah dan praktis hanya melalui perangkat seluler.

Dengan kehadiran *mobile banking*, nasabah kini dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis tanpa harus menggunakan uang tunai. Beberapa fitur *mobile banking* yang umum dimanfaatkan oleh pengguna antara lain:

- a. Akses informasi seperti saldo, riwayat transaksi, suku bunga, serta lokasi kantor cabang atau ATM terdekat.
- b. Kemudahan transfer antar bank tanpa harus datang ke ATM.
- c. Pembayaran berbagai kewajiban seperti pajak, iuran BPJS, maupun asuransi lainnya.
- d. Pelunasan tagihan seperti listrik, air (PDAM), layanan internet, dan sebagainya.
- e. Pembelian dan pengisian saldo dompet digital seperti OVO, GoPay, ShopeePay, dan lainnya.²⁵

Ada 9 indikator yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yaitu:

²⁵ <https://blog.topremmit.com/apa-itu-mobile-banking/>. Di akses pada 29 Mei 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Kenyamanan (*Convenience*)

Nasabah merasakan bahwa layanan *mobile banking* memberikan fleksibilitas dalam hal waktu dan lokasi, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja.

2) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Faktor ini mencakup kemudahan dalam mengakses aplikasi maupun situs *mobile banking*, serta kemampuan untuk menghubungi pihak bank saat dibutuhkan.

3) Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*)

Mobile banking harus menyediakan berbagai fitur yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai jenis transaksi secara praktis.

4) Privasi (*Privacy*)

Keamanan data pribadi nasabah menjadi prioritas, di mana informasi pengguna harus dijaga kerahasiaannya agar tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

5) Kecepatan (*Speed*)

Layanan ini harus mampu memberikan informasi atau melakukan transaksi dengan cepat, sehingga efisiensi waktu nasabah terjaga.

6) Biaya dan Tarif (*Fees and Charges*)

Mobile banking umumnya menawarkan biaya transaksi yang lebih rendah dibandingkan layanan perbankan konvensional, serta menghemat waktu dengan layanan yang efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Manajemen dan Reputasi Bank (*Bank Management and Image*)

Citra dan reputasi bank sangat memengaruhi kepercayaan nasabah. Nama baik suatu bank sering dikaitkan dengan persepsi kualitas dan keandalan layanannya.

8) Tampilan Desain (*Design*)

Antarmuka aplikasi atau situs *mobile banking* yang menarik dan komunikatif dapat meningkatkan kepercayaan pengguna serta mendorong mereka untuk melakukan transaksi secara daring.

9) Isi Informasi (*Content*)

Mobile banking harus mampu menyediakan informasi terbaru mengenai layanan dan produk yang ditawarkan, sehingga nasabah selalu mendapatkan pembaruan yang relevan.²⁶

Landasan hukum *mobile banking* dapat diambil dari QS. Al-Insyirah 5, yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : “, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah 5)²⁷

Penjelasan ayat tersebut Allah selalu memberikan kemudahan dalam kehidupan agar manusia tidak mengalami kesulitan. Dalam

²⁶ Putri Mauliddina, Dama Mustika, and Anis Mahmudah Dariati, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Rumah Sakit Thursina,” *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2022): 79–97, <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.

²⁷ Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahan*, (Semarang CV Toha Putra Putra 2007) h.596

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konteks mobile banking, kemudahan ini tercermin dalam efisiensi transaksi dan pembayaran, yang lebih cepat dan menghemat waktu.

Selain dalam Al-Qur'an juga terdapat dalam hadits tentang anjuran memberi kemudahan kepada orang lain. Sebagaimana pada hadits ke-36 dalam buku Hadits Arba'in Nawawi yaitu:

Abu Hurairah r.a. Nabi SAW, bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ • وَمَنْ يَسِّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ • وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ • وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ • وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ • وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ وَحَقَّقَتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ • وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ رَوَاهُ مُسْلِمٌ بِهَذَا اللَّفْظِ

Artinya: Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda, Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat. Barangsiapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan (utang), maka Allah akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat. Siapa yang menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat. Siapa saja yang menolong saudaranya, maka Allah akan menolongnya sebagaimana ia menolong saudaraya. Barangsiapa yang menempuh perjalanan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga. Tidaklah berkumpul sekelompok orang di salah satu rumah Allah (masjid) untuk membaca Kitabullah dan saling mempelajarinya di antara mereka,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melainkan akan turun kepada mereka ketenangan, rahmat meliputiannya, para malaikat mengelilinginya, dan Allah menyanjung namanya kepada Malaikat yang ada di sisi-Nya. Barangsiapa yang lambat amalnya, maka tidak akan bisa dikejar oleh nasabnya (garis keturunannya yang mulia)." (HR. Muslim, no. 2699).²⁸

Hadis tersebut menegaskan bahwa setiap kesulitan pasti ada kemudahan. Mobile banking adalah fasilitas perbankan yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank, cukup dengan koneksi internet.

3. Kepuasan Nasabah

a. Kepuasan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) puas adalah merasa senang.²⁹ Puas merupakan perasaan senang, lega, atau gembira karena keinginan atau harapan dalam diri telah terpenuhi.

Keputusan merupakan hasil akhir dari proses penyelesaian masalah yang dilakukan secara tegas. Sebuah keputusan memberikan jawaban yang jelas terhadap suatu persoalan dan berperan penting dalam menjawab berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan proses perencanaan. Selain itu, keputusan juga dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan yang diambil untuk menanggapi pelaksanaan yang menyimpang secara signifikan dari rencana semula.³⁰

²⁸ Muslim, Abu Husain Ibn al-Hajjaj, "Shahih Muslim", jilid 4 (Beirut: Dar al Fikr, 1980) h. 2074

²⁹ Pusat Bahasa, *op. cit.*, h. 1110

³⁰ Riski Amalia, Citra Firmadhani, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (bandung : CV. Rtujuh MediaPrinting, 2022) h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keputusan merupakan proses memilih salah satu dari beberapa alternatif yang tersedia. Terdapat tiga makna dalam pengambilan keputusan, yaitu:

1. Adanya pilihan yang didasarkan pada logika atau pertimbangan rasional.
2. Tersedianya beberapa alternatif yang mengharuskan pemilihan terhadap salah satu yang paling optimal.
3. Adanya tujuan yang ingin dicapai, di mana keputusan yang diambil harus mampu membawa lebih dekat pada pencapaian tujuan tersebut.

Keputusan dapat diartikan sebagai penyelesaian suatu masalah yang dijadikan dasar dalam menghadapi situasi tertentu, dengan cara memilih satu alternatif terbaik dari sejumlah pilihan yang ada. Tujuan dari pengambilan keputusan adalah untuk mencapai sasaran atau tindakan tertentu yang perlu dilaksanakan. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan merupakan proses pemilihan strategi atau tindakan dengan mempertimbangkan syarat, variabel, dan model tertentu guna menyelesaikan suatu permasalahan.

b. Nasabah

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) nasabah adalah orang yang biasa berhungungan atau menjadi pelanggan bank. Nasabah adalah seseorang yang memiliki hubungan atau menjadi pelanggan dalam kegiatan keuangan di suatu lembaga, seperti bank. Istilah ini juga digunakan untuk menyebut pihak yang menjadi tanggungan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan asuransi. Selain itu, nasabah dapat diartikan sebagai pihak yang memiliki kaitan atau pertalian dalam suatu urusan keuangan atau layanan jasa tertentu.

Nasabah merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut individu atau badan hukum yang memanfaatkan layanan dan fasilitas dari lembaga keuangan atau perbankan. Dalam operasional lembaga keuangan, nasabah memiliki peran yang sangat krusial karena mereka adalah pengguna utama dari berbagai produk dan jasa yang disediakan. Seiring perkembangan zaman, lembaga keuangan dan perbankan kini terus memperluas jangkauan layanan serta fasilitasnya, dengan tujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses produk keuangan secara lebih mudah dan merata.³¹

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah reaksi emosional, baik berupa kesenangan maupun kekecewaan, yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja yang diterima lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang. Harapan pelanggan sendiri merupakan prediksi atau keyakinan mengenai apa yang akan mereka

³¹ <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/priority-banking/nasabah-adalah>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peroleh saat menggunakan suatu produk atau layanan. Sementara itu, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap manfaat yang benar-benar mereka terima setelah menggunakan produk atau layanan tersebut.³²

Kepuasan nasabah yang diharapkan oleh bank syariah muncul dari perbandingan antara harapan nasabah dan persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Jika bank mampu memberikan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa puas. Pelayanan yang cepat dan baik sangat penting dalam hubungan antara nasabah dan pihak bank. Sebaliknya, jika pelayanan diabaikan atau kurang memuaskan, nasabah cenderung akan berpindah ke bank lain.³³

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni:

1. Kesesuaian harapan, Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung. namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.

³² Kotler dan Keller pada Windarti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) TBK Kantor Cabang Utama (KCU), *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, (2012) Vol. 2, No. 1, h. 11

³³ Zainal Arifin, Nanda Ega Rupita, Madona Khairunisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru," *Jurnal of Sharia and Law* 3, no. 2 (2024): 605–21, <https://jom.uinsuska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Minat berkunjung kembali, Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan menggunakan jasa perusahaan lagi.
3. Kesiediaan merekomendasikan, untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan di tindak lanjuti.³⁴

4. Tinjauan Analisis Ekonomi Syariah

Dalam perspektif ekonomi syariah, layanan perbankan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas transaksi keuangan semata, namun juga mencerminkan nilai keadilan, kemaslahatan, dan pelayanan yang berlandaskan prinsip akhlak Islami.³⁵ Layanan mobile banking merupakan bagian dari pengembangan teknologi yang bertujuan memberikan kemudahan (*taysir*) bagi nasabah dalam bertransaksi. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 185, yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya, "Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu." (QS. Al-Baqarah ayat 185)³⁶

Kemudahan layanan yang diberikan melalui mobile banking mencerminkan upaya lembaga keuangan syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang efisien, aman, dan cepat. Pelayanan yang baik dalam

³⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Bandung:Deepublish,2022) hlm. 92

³⁵ Feri Irawan, *Ekonomi Syariah, Teori Dan Aplikasi Ekonomi Islam*, (Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2025), hlm. 3.

³⁶ Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahan*, (Semarang CV Toha Putra Putra 2007) h.27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga moral, yakni sikap amanah, jujur, sopan, terbuka, serta memberikan rasa nyaman kepada pihak yang dilayani.

Dalam konteks kualitas layanan, lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik, selaras dengan nilai-nilai syariah, terutama prinsip:

- a. Amanah (keandalan layanan dan keamanan transaksi),
- b. Ihsan (kesungguhan dalam memberikan pelayanan terbaik),
- c. Maslahah (memberikan kemudahan dan manfaat),
- d. Adl (keadilan dan penyampaian layanan yang tidak merugikan pihak lain).³⁷

Kepuasan nasabah dalam ekonomi syariah tidak hanya sebatas kenyamanan atau terpenuhinya kebutuhan individu, tetapi juga terkait dengan persepsi bahwa layanan yang diterima sesuai prinsip halal, amanah, dan membawa kebaikan. Jika kualitas layanan yang diberikan baik dan selaras dengan prinsip syariah, nasabah cenderung merasa puas dan semakin percaya pada lembaga keuangan syariah tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan *mobile banking* menjadi bagian penting dalam menjaga loyalitas serta membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

³⁷ Dr. Irwan Misbach, *Ekonomi Syariah*, (Makassar: Alauddin University Press, 2020), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas layanan mobile banking memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama di era digital saat ini. Layanan yang mudah, aman, dan dapat diakses kapan saja memberikan nilai tambah bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Dalam perspektif ekonomi syariah, layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai wujud implementasi nilai-nilai pelayanan Islami, seperti *amanah* dan *ihsan*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan mobile banking bukan sekadar tuntutan persaingan, tetapi juga merupakan tanggung jawab moral lembaga keuangan syariah untuk memberikan pelayanan terbaik sekaligus meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan nasabah secara menyeluruh.

B. Penelitian terdahulu

Setiap penelitian memerlukan referensi dari penelitian sebelumnya untuk menentukan arah dan memudahkan proses kerja. Referensi ini mencakup teori serta alat analisis yang digunakan oleh peneliti terdahulu. Berikut beberapa penelitian yang dapat dijadikan acuan.

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Penulis/tahun	Judul	Persamaan perbedaan	Hasil
1.	Sabik Khumaili, Fahrudin & Samsuri (2022)	Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking dan Mobile Banking	Persamaan dalam penelitian ini sama sama Meneliti pengaruh <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah. Sama-sama	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner yang disebarakan kepada 85 responden yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang	berfokus pada nasabah bank syariah. Perbedaan dalam Penelitian ini memiliki dua variabel independen (Internet Banking dan Mobile Banking), serta menggunakan regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini hanya satu variabel X (Mobile Banking). Serta menggunakan regresi linier sederhana. Lokasi penelitian terdahulu BSI Kantor Cabang Tangerang sedangkan penelitian ini di BRK Syariah KCP Panam	dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan Regresi Linear Berganda, uji t parsial, uji F simultan, dan uji determinasi. Hasilnya menunjukkan bahwa fasilitas layanan <i>internet banking</i> dan <i>mobile banking</i> secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Uji F simultan menghasilkan nilai F hitung 128.777 dengan signifikansi 0.000, dan uji determinasi menunjukkan bahwa 75.9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kedua layanan tersebut.
2.	Muhammad Yusuf (2021)	Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking di BSI Cabang Padang	Persamaan dalam Penelitian memiliki kesamaan karena sama-sama membahas layanan mobile banking pada bank syariah. Fokusnya juga pada persepsi pengguna layanan digital, yang berkaitan dengan variabel perilaku nasabah dalam konteks digital banking.	Penelitian ini menemukan bahwa baik kemudahan maupun kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking. Kepercayaan memiliki kontribusi yang lebih besar dalam membentuk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

			<p>Perbedaan Perbedaan utama terletak pada fokus variabel dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu fokus pada pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan mobile banking, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Di samping itu, lokasi penelitiannya berada di BSI Padang, sedangkan penelitian ini berada di BRK Syariah.</p>	<p>minat nasabah dibandingkan kemudahan. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan, maka semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan layanan tersebut secara aktif. Penelitian ini merekomendasikan agar bank meningkatkan sistem keamanan dan memberikan edukasi tentang fitur-fitur layanan kepada pengguna.</p>
3.	Fauzan Ramadhan & Siti Maemunah (2023)	Analisis Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia	<p>Persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti kualitas layanan sebagai variabel utama dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan Penelitian ini tidak hanya membahas kepuasan nasabah, tetapi juga memasukkan loyalitas sebagai variabel dependen kedua. Selain itu, fokus penelitiannya</p>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital banking berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan dan secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menjadi variabel mediasi yang kuat dalam menciptakan loyalitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan</p>

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>bukan hanya pada mobile banking, tetapi mencakup seluruh layanan digital banking (termasuk internet banking dan e-channel lainnya). Lokasi dan objek bank pun berbeda.</p>	<p>tidak hanya meningkatkan pengalaman sesaat, tetapi juga berdampak jangka panjang pada hubungan nasabah dan bank. Penelitian ini mendorong bank untuk memperkuat sisi teknologi, meningkatkan responsivitas layanan digital, serta memberikan pelatihan kepada nasabah agar mereka dapat memanfaatkan seluruh fitur digital secara optimal.</p>
--	--	---	---

C. Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Secara teoretis, kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan nasabah. Kualitas layanan dipahami sebagai sejauh mana layanan yang diterima dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks mobile banking, kualitas layanan mencakup aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, ketanggapan layanan, dan tampilan aplikasi. Aspek-aspek tersebut mempengaruhi persepsi kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Kepuasan nasabah sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan persepsi kinerja layanan yang diterima. Apabila layanan digital berjalan efektif misalnya fitur mudah diakses,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transaksi cepat, keamanan terjamin, dan dukungan layanan cepat maka nasabah akan merasa puas dan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila terjadi hambatan seperti error aplikasi, proses akses lambat, atau fitur tidak lengkap, maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun.³⁸

Dengan demikian, secara konseptual dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan mobile banking, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hubungan ini menjadi dasar kuat dalam merumuskan hipotesis bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRK Syariah.

D. Kerangka Berfikir

kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual yang kemudian dimanfaatkan sebagai teori yang berkaitan dengan beberapa faktor dalam penelitian atau yang sudah diidentifikasi sebagai suatu masalah penting. Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, paradigma penelitian menggambarkan secara sistematis hubungan antar variabel yang diteliti sebagai pola pikir yang terstruktur.³⁹

Berdasarkan kerangka penelitian maka peneliti menggambarkan paradigma penelitian hubungan antara variabel bebas (X) Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap variabel Y (terikat) Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

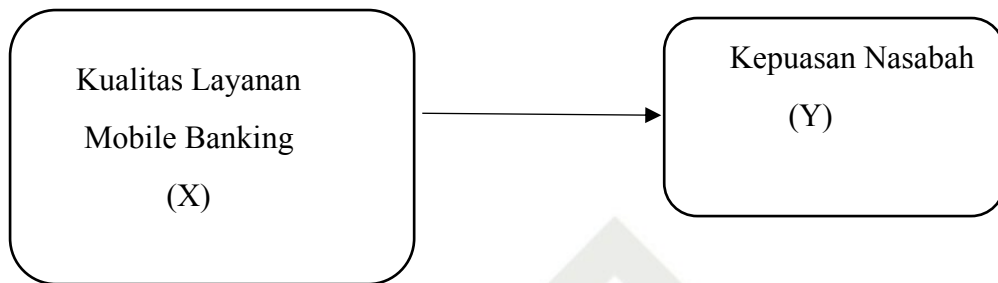
³⁸ Tjiptono, Fandy. *Service Quality and Customer Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2014) h

³⁹ Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian: Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah* (Insania, 2021), h. 67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka Berfikir



E. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel.⁴⁰ Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan kerangka berpikir yang telah disampaikan, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. H₀: Tidak terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Riau Kepri Syariah.
2. H_a: terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X) terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Riau Kepri Syariah.

⁴⁰ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015) hlm.205.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan pengumpulan data langsung di lapangan, seperti melalui pengamatan terhadap perilaku atau karakter manusia maupun makhluk hidup lainnya.⁴¹ Karena termasuk penelitian lapangan, maka fokus utama penelitian ini adalah menggali data dan permasalahan nyata yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking di PT. BRK Syariah KCP Panam, Kota Pekanbaru.

Dalam mengkaji penelitian ini secara menyeluruh dan mendalam digunakan pendekatan kuantitatif untuk masalah yang diteliti. Menurut Sugiono (2020) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴²

⁴¹ Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & sains* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), Cet. Ke-1, h. 6

⁴² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2020) hlm.16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam, Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan fokus penelitian tentang kualitas layanan mobile banking dan kepuasan nasabah. BRKS KCP Panam memiliki jumlah nasabah pengguna mobile banking yang signifikan, sehingga representatif untuk melihat hubungan antara kualitas layanan *digital* dengan kepuasan nasabah secara langsung.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan akhirnya dijadikan dasar untuk menarik Kesimpulan.⁴³ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam, yaitu nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, dengan jumlah sekitar 5.869 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik yang mengambil sampel yang dilakukan dengan menetapkan kriteria tertentu

⁴³ Ibid, hlm.126

⁴⁴ Ibid, hlm 127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi responden. Dalam hal ini sampel yang dipilih adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang aktif menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Penentuan jumlah sampel ditentukan, peneliti menggunakan persamaan atau metode rumus slovin dengan standar margin of error 10% karena jumlah populasi sebesar 5869.

Rumus Slovin ditunjukkan sebagai berikut⁴⁵

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Tingkat kesalahan (error level) 10%

e=0,1

Dari rumus tersebut maka penulis mengambil Tingkat error 10% sebagai tingkat kesalahan (e = 0.1) dengan demikian :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{5869}{1 + 5869(0,1)^2} =$$

$$n = \frac{5869}{1 + 58,7} = 98$$

maka penulis akan mengambil 98 orang sebagai sampel dalam melakukan penelitian ini.

⁴⁵ Wahyudi, Widia avianty, et.al., *Metode Penelitian Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT* (Sumatra Utara: PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023) hlm.174

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan oleh peneliti yang sedang melakukan penelitian.⁴⁶ Proses pengumpulan ini dilakukan melalui teknik seperti wawancara, observasi, maupun penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Data ini bersifat *original* karena belum pernah diolah atau digunakan sebelumnya, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah tersedia sebelumnya. Data ini digunakan untuk melengkapi informasi primer dan biasanya berasal dari bahan pustaka, hasil penelitian terdahulu, literatur, buku, maupun dokumen lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang diteliti. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Secara bahasa, observasi berarti memperhatikan atau melihat.

Dalam pengertian yang lebih luas, observasi merupakan kegiatan

⁴⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Graha Indonesia, 2002), h. 82.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan objek tersebut. Observasi juga dipahami sebagai metode yang digunakan secara cermat dan terarah untuk mengumpulkan data dan menggali informasi mengenai aktivitas atau keadaan objek yang sedang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui tanya jawab secara lisan untuk mendapatkan keterangan.⁴⁷ Dalam proses pelaksanaan wawancara ini, penulis terlebih dahulu menyusun dan menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disusun dalam bentuk pedoman wawancara agar proses penggalian informasi berjalan terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Wawancara ini dilaksanakan dengan melibatkan satu orang responden yang merupakan karyawan dari Bank Riau Kepri Syariah (BRKS) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Panam yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Responden dipilih secara purposif karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terkait dengan topik penelitian, khususnya mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan layanan mobile banking BRK Syariah *Mobile*.

⁴⁷ Koentjaraningrat, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1985), h. 129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan distribusi daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan tanggapan pada pertanyaan yang di ajukan.⁴⁸ Tujuan penggunaan kuesioner yaitu untuk memperoleh informasi yang lebih relevan dengan tujuan penelitian dan mengumpulkan dengan reabilitas dan validitas tinggi.

Kuesioner atau angket disajikan dalam bentuk skala Likert. Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena tertentu yang terjadi di masyarakat. Bentuk skala ini adalah Jawaban dari instrument memiliki tingkatan mulai dari sangat positif hingga sangat negatif.

Bobot Nilai Angket

Pernyataan	Bobot (Skor)
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Variabel Penelitian

Menurut Suliyanto, arti sebuah variabel secara teori merupakan gejala yang nilai bervariasi, seperti pendapatan atau usia.⁴⁹ Variabel penelitian adalah

⁴⁸ Muhammad Sabir Tamaulina, Irmawati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (karawang: CV Saba Jaya Publisir, 2024). hlm.99-100

⁴⁹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2011) hlm. 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aspek yang diteliti untuk memperoleh informasi dan menyusun kesimpulan. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel lain, variabel bebas merupakan penyebab perubahan variabel terikat.⁵⁰ Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) sebagai variabel bebas.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat adalah variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, variabel terikat merupakan akibat dari variabel bebas.⁵¹ Penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah atribut atau karakteristik suatu objek yang bervariasi dan ditetapkan oleh peneliti untuk keperluan penelitian serta pengambilan kesimpulan. Definisi ini menjelaskan indikator yang membentuk setiap variabel. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang dikaji, yaitu kualitas layanan *mobile banking*, kualitas layanan *internet banking*, dan kepuasan nasabah. Berikut adalah rincian operasional masing-masing variabel.

⁵⁰ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, cetakan 1 (jogjakarta: penertbit kbm Indonesia, 2022). hlm. 16

⁵¹ . Ibid, hlm. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> (X)	Digital banking merupakan teknologi terapan dalam dunia bisnis perbankan yang merupakan layanan yang disediakan oleh bank menggunakan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengatasi pesatnya perkembangan ekonomi digital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsive ness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empath</i>) 5. Aspek Fisik (<i>Tangibles</i>) 	Skala Likert
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan nasabah adalah reaksi emosional, baik berupa kesenangan maupun kekecewaan, yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja yang diterima lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah sebuah kuesioner layak atau tidak digunakan. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu mengukur apa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut.⁵² Metode uji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total dari seluruh item. Pengujian validitas instrumen biasanya dilakukan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pertanyaan dianggap valid.
- b) Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pertanyaan dianggap tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan melihat apakah instrument dapat mengukur suatu yang diukur tersebut secara konsisten dari waktu ke waktu. Jika hasil yang diberikan konsisten, maka dapat dikatakan reliable. Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode cronbach alpha. Kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60.⁵³

Pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha cronbach. Kriteria pengujian adalah:

- 1) Jika α cronbach $> r$ tabel, maka reliabilitas/handal
- 2) Jika α cronbach $< r$ tabel, maka tidak reliabilitas/handal

⁵² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), hlm. 51.

⁵³ Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, dan Henriette D. Titaley, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik*, vol. 11, no. 1, Juni 2021, hlm. 433.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data adalah tahap yang berfungsi untuk memverifikasi bahwa populasi data yang diperoleh dalam keadaan normal. Dalam pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov, di mana suatu data dianggap memiliki distribusi normal apabila tingkat signifikansi $>0,05$, begitu pula sebaliknya.⁵⁴

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil uji dengan menggunakan software SPSS versi 25 dapat dikatakan homoskedastisitas atau bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai sig $> 0,05$.⁵⁵

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi linear sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresi. Data penelitian berupa jawaban responden atas

⁵⁴ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS untuk Mahasiswa, Dosen, dan Praktisi*, (Ponorogo: Wade Group, 2016), hlm. 89.

⁵⁵ I Wayan Widana Dan Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*, (Jawa Timur: Klik Media, 2020), hlm. 52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

angket yang dibagikan lalu dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas layanan mobile banking

a = Konstanta regresi

b = koefisien untuk variabel bebas⁵⁶

b. Uji t

Uji parsial T ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Adapun taraf signifikasinya sebesar 5%. Analisis uji T ini didasarkan pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikannya (p-value).⁵⁷ Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2

⁵⁶ Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 336

⁵⁷ Imam Ghazali, Op.cit, h.99

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang kecil mengartikan bahwa kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.'

B. Gambaran Umum BRKS KCP Panam

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRK Syariah

Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau mulai beroperasi pada 1 April 1966 sebagai bank milik Pemerintah Daerah Riau, berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Pada tahun 1975, status pendirian bank ini diperbarui melalui Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau No. 10 Tahun 1975. Selanjutnya, pada tahun 1986, status pendirian kembali diperkuat melalui Peraturan Daerah No. 18 Tahun 1986. Pada 1992, penyesuaian dilakukan lagi lewat Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992, mengacu pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pada 26 Juni 2002, status hukum BPD Riau berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT), berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Perubahan status tersebut disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM pada 5 Mei 2003 melalui SK No. C-09851.HT.01.01.TH.2003, dan pada 13 Juni 2003 disahkan secara resmi dalam RUPS. Pada 22 Juli 2003, Bank Indonesia melalui Deputy Gubernur Senior memberikan persetujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan SK No. 5/30/KEP.DGS/2003. Kemudian, sesuai Undang-Undang Perbankan Syariah yang berlaku mulai 16 Juli 2008, seluruh unit usaha syariah pada bank konvensional wajib dipisahkan dan menjadi bank umum syariah selambat-lambatnya tahun 2023.

Pada 26 April 2010, nama PT Bank Pembangunan Daerah Riau resmi diubah menjadi PT Bank Riau Kepri, dan perubahan nama ini disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM pada 22 Juli 2010 melalui Keputusan No. AHU-36484.AH.01.02.Tahun 2010. Bank Indonesia juga menyetujui perubahan tersebut pada 23 September 2010 melalui SK Gubernur No. 12/59/KEP.GB/2010. Peresmian gedung kantor pusat dan cabang utama Bank Riau Kepri dilaksanakan pada 27 Januari 2016 di Menara Dang Merdu. Pada 22 April 2019, RUPS menyetujui rencana konversi bank menjadi Bank Umum Syariah. Pembentukan tim manajemen proyek konversi dilakukan pada 17 Mei 2019, yang mengalami beberapa revisi, termasuk melalui SK No. 082/KEPDIR/2021 tanggal 12 November 2021 tentang revitalisasi manajemen proyek konversi. Pada 19 Agustus 2022, sistem konvensional secara resmi dihentikan dan data dimigrasikan ke sistem Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda). Akhirnya, pada 25 Agustus 2022, PT Bank Riau Kepri Syariah diresmikan oleh Wakil Presiden RI, Bapak K.H. Ma'ruf Amin.⁵⁸

⁵⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/BRK_Syariah. Di akses pada 29 Mei 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. VISI DAN MISI PT. Bank BRK Syariah

VISI

Mewujudkan Bank Syariah yang Inklusif, Resilient, dan Modern, pilihan masyarakat yang Berkontribusi Signifikan terhadap Pembangunan Daerah Berkelanjutan.

MISI

1. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah yang berkelanjutan menuju pembangunan ekonomi nasional.
2. Memberikan solusi layanan keuangan berbasis syariah dengan dukungan teknologi terkini.
3. Memperkuat pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah untuk mencapai kesejahteraan umat.
4. Mengelola dana daerah dan dunia usaha nasional secara optimal dan profesional.
5. Mengembangkan Sumber Daya Insani (SDI) berkualitas yang siap menghadapi transformasi dalam nilai-nilai syariah universal.

c. Layanan *mobile banking* Bank BRK Syariah

Tabel 3.1

Layanan *mobile banking* PT. Bank BRK Syariah

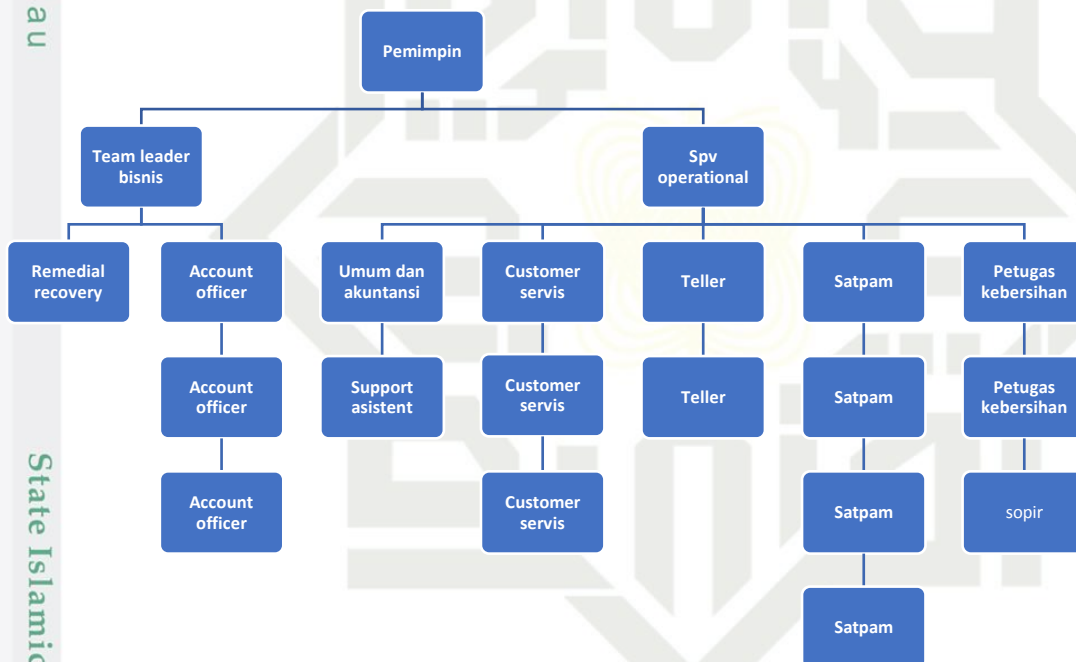
No	Layanan	Fungsi	Limit/ nominal	keterangan
1.	Transfer Antar Rekening BRK Syariah	Memindahkan dana antar rekening	Maksimal Rp 50.000.000 per hari	Fitur utama yg di manfaatkan nasabah antar rekening BRK Syariah
2.	Transfer Antar Bank	Transfer ke bank lain	Maksimal Rp 25.000.000 per hari	Fitur yang banyak digunakan
3.	Pembayaran Tagihan	Listrik, PDAM, BPJS, dll	Maksimal Rp 25.000.000 per transaksi	Mempermudah transaksi rutin
4.	Pembelian / Top Up	Pulsa, e-wallet, token listrik, voucher	Maksimal Rp 15.000.000 per transaksi	Transaksi cepat dan praktis

5.	Cek Saldo / Mutasi	Melihat saldo & riwayat transaksi	-	Informasi rekening nasabah
6.	Pembayaran QRIS	Bayar merchant via QR code	Maksimal sesuai transaksi	Tanpa perlu kartu fisik dan Fitur populer di kalangan nasabah

Sumber: BRKSyariah KCP Panam

d. Struktur PT. Bank BRK Syariah

Gambar 3.1
Struktur PT. Bank BRK Syariah



Sumber: BRKSyariah KCP Pana

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan t-hitung sebesar 14,420 yang lebih besar dari t-tabel 1,985. Koefisien regresi sebesar 0,516 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman perbankan digital yang memuaskan bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam.

Keandalan aplikasi *mobile banking* BRK Syariah KCP Panam cukup baik dengan transaksi yang jarang gagal, meskipun terkadang pemuatan lambat saat pembaruan sistem atau sinyal internet kurang stabil. Daya tanggap aplikasi juga memuaskan karena mampu merespons perintah dengan cepat dan *customer service* sigap membantu, walaupun belum tersedia 24 jam. Dari segi jaminan, sistem verifikasi berlapis menjaga keamanan data nasabah, meski edukasi tentang keamanan akun masih perlu ditingkatkan. Empati terlihat dari fitur yang sesuai kebutuhan nasabah syariah, seperti layanan zakat dan berbagai layanan e-wallet yang memudahkan transaksi. Aspek fisik aplikasi yang *user friendly* dengan tampilan dan navigasi yang mudah memberikan pengalaman yang nyaman, meskipun ada saran agar tampilan dibuat lebih *modern*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Customer Service Bank Riau Kepri Syariah KCP Panam, diperoleh gambaran bahwa layanan mobile banking memiliki sejumlah faktor pendukung maupun penghambat yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Faktor pendukung antara lain kemudahan dalam penggunaan aplikasi, kelengkapan fitur seperti transfer antarbank, BI-Fast, dan rekening koran digital, serta sistem keamanan yang terjamin melalui PIN, password, dan sidik jari. Di samping itu, kecepatan respons aplikasi serta kesiapan Customer Service dalam memberikan bantuan juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Namun demikian, masih ditemukan hambatan seperti koneksi internet yang tidak stabil yang dapat menyebabkan transaksi gagal, fitur yang belum sepenuhnya optimal, serta kendala saat proses aktivasi karena pengaturan perangkat atau SMS verifikasi. Oleh karena itu, meskipun layanan *mobile banking* BRK Syariah dinilai cukup baik dalam mendukung kepuasan nasabah, perbaikan terhadap hambatan teknis tetap diperlukan agar layanan semakin maksimal.

B. Saran

1. Bagi Manajemen BRK Syariah KCP Panam

Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking, khususnya dalam hal keandalan dan kecepatan sistem. Pihak bank perlu memastikan bahwa aplikasi BRKS *Mobile* tetap stabil dan tidak mengalami gangguan teknis, terutama saat digunakan pada jam-jam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sibuk atau ketika jaringan internet lemah. Pembaruan aplikasi secara berkala dan optimalisasi sistem back-end sangat dianjurkan.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian, tidak hanya terbatas pada satu kantor cabang, tetapi juga mencakup beberapa unit layanan BRK Syariah lainnya. Selain itu, penambahan variabel lain seperti loyalitas nasabah, pengalaman pengguna (*user experience*), atau kualitas sistem informasi dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Abdullah, Ma'ruf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Agama RI, Departemen *AL-Quran dan Terjemahan*, Semarang: CV Toha Putra Putra, 2007.
- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Aldy Purnomo, Rochmat *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS untuk Mahasiswa, Dosen, dan Praktisi*, Ponorogo: Wade Group, 2016.
- Arafat Yusmad, Muammar, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Bahasa, Pusat, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Fattah, Hartina, Ichawan Riodini, et.al., *Fintech Dalam keuangan Islam: Teori dan Praktik*, Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022, Cet. Ke-1.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1985.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Irawan, Feri, *Ekonomi Syariah, Teori Dan Aplikasi Ekonomi Islam*, Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara, 2025
- Mamang, Etta. Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Bandung: Deepublish, 2022.
- Misbach, Dr. Irwan. *Ekonomi Syariah*. Makassar: Alauddin University Press, 2020.
- Muslim, Abu Husain Ibn al-Hajjaj, *Shahih Muslim*, Beirut: Dar al Fikr, 1980

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- N Nasution, M, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Nur Rianto Al Arif, M., *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Parasuraman pada Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018)
- Riyanto, Slamet, Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & sains* Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Sa'adah, Lailatus Abdulla h Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020
- Sabir Tamaulina, Muhammad, Irmawati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, karawang: CV Saba Jaya Publiser, 2024.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2020
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2011
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- Wahyudi, Widia avianty, et.al., *Metode Penelitian Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT*, Sumatra Utara: PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023)
- Wayan Widana, I, Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*, Jawa Timur: KlikMedia, 2020.
- Wibowo, A. E. *Metodologi penelitian: Pegangan untuk menulis karya ilmiah*. *Insania*. 2021.
- Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018.

B. Jurnal/skripsi

- Adela, Melfi, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah", skripsi, (Metro, IAIN Metro, 2020), hlm.1-2, <https://scholar.google.co.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Arifin, Zainal, Nanda Ega Rupita, Madona Khairunisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru," *Jurnal of Sharia and Law* 3, no. 2 (2024): 605–21, <https://jom.uinsuska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.
- Herdayanti, Efa, Jati Handayani, Totok Ismawanto, Analiais Kualitas layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan, *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba* (Juli 31, 2019), h. 2, <https://scholar.google.co.id>
- Kotler dan Keller pada Windarti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) TBK Kantor Cabang Utama (KCU), *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, (2012) Vol. 2, No. 1, h. 11
- Marimin, Agus, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 01, No. 02. 2015. hlm.14 <https://www.researchgate.net/publication/354494093perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Miftahurrohman, "Digitalisasi Akuntansi Pengelolaan Keuangan Dengan Metode Accrual Basis Pada Klinik AsShifa Kendal" *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 13, No. 1, Juli 2020), hlm. 47-62. <https://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak/article/view/156/141>
- Sanaky, Musrifah Mardiani, La Moh. Saleh, dan Henriette D. Titley. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik*, vol. 11, no. 1, Juni 2021, hlm. 432–438.
- Wulandari, D., & Kusumawati, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1), 59–66. <https://ejurnal.umm.ac.id/index.php/jab/article/view/4922>
- Website**
- BRK Syariah, "BRK Syariah", Wikipedia [https://id.wikipedia.org/wiki/BRK Syariah](https://id.wikipedia.org/wiki/BRK_Syariah) Diakses pada 27 mei 2025
- Bank Riau Kepri "Keunggulan Mobile Banking Syariah," http://brksyariah.co.id/brkweb_syariah/produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Indonesia. *Laporan Konversi dan Pengembangan Bank Syariah di Indonesia*, 2022. <https://www.bi.go.id>. Diakses pada 11 November 2025

https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/berita/detail/detailberita/brk-syariah-populerkan-layanan-mobile-banking-ke-dunia-pendidikan-bersama-pintro.html#:~:text=Sebagai%20informasi%2C%20jumlah%20pengguna%20BRKS,17%2F9%2F2024. Diakses pada tanggal 26 Mei 2025

https://id.wikipedia.org/wiki/BRK_Syariah. Di akses pada 29 Mei 2025

<https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>. Di akses pada tanggal 26 Juni 2025

<https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/priority-banking/nasabah-adalah>. Diakses pada tanggal 25juni 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1 kuesioner penelitian

Lembar Kuesioner

Pengantar

Bapak/ ibu yang saya hormati

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fitrah Ramadhani Siregar

NIM : 12120532510

Fakultas/ Jurusan : Syariah dan Hukum/ Ekonomi syariah

Universitas : Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau

Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH KCP PANAM KOTA PEKANBARU**”

Dengan ini penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menyisihkan waktu mengisi kuisisioner ini secara terbuka, apa adanya, sebenar-benarnya sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami dan rasakan. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk penelitian semata dan diolah dengan kaidah keilmuan yang komprehensif serta sangat di jaga kerahasiaannya. Mohon untuk tidak ragu dalam menjawab karena semua jawaban adalah benar dan tidak ada jawaban yang salah.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berharga dalam penelitian saya. Oleh karena itu, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Fitrah Ramadhani Siregar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



II. Identitas Responden

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Bidang Pekerjaan :

III. Variabel Penelitian

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda checklis (✓) pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan anggapan Bapak/Ibu/Saudara/I dengan alternative jawaban antara lain:

Sangat setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

I. Pernyataan

KUALITAS LAYANAN

NO	KUALITAS LAYANAN (X)	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi BRKS <i>Mobile</i> selalu berfungsi dengan baik saat saya membutuhkannya.					
2	Transaksi yang dilakukan melalui BRKS <i>Mobile</i> berjalan lancar dan sesuai harapan.					
3	Saya mendapatkan bantuan dengan cepat saat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi.					
4	Keluhan pelanggan BRKS ditanggapi dengan cepat dan solusi yang diberikan jelas.					
5	Saya merasa aman dan percaya saat melakukan transaksi melalui BRKS <i>Mobile</i> .					
6	Data pribadi saya terlindungi dengan baik di BRKS <i>Mobile</i> .					
7	BRKS <i>Mobile</i> menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
8	Aplikasi BRKS <i>Mobile</i> memudahkan saya melakukan transaksi kapan saja sesuai waktu saya.					
9	Tampilan aplikasi BRKS <i>Mobile</i> menarik dan mudah dipahami.					
10	Menu dan informasi dalam aplikasi tersusun dengan rapi.					

KEPUASAN NASABAH

NO	KEPUASAN NASABAH (Y)	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Layanan yang saya terima melalui BRKS <i>Mobile</i> sesuai dengan harapan saya.					
2	Fitur-fitur aplikasi BRKS <i>Mobile</i> memberikan manfaat sesuai kebutuhan saya.					
3	Saya akan terus menggunakan BRKS <i>Mobile</i> untuk keperluan transaksi keuangan saya.					
4	Saya merasa nyaman dan tidak memiliki alasan untuk berhenti menggunakan BRKS <i>Mobile</i> .					
5	Saya bersedia merekomendasikan BRKS <i>Mobile</i> kepada teman atau keluarga saya.					
6	Saya percaya BRKS <i>Mobile</i> adalah salah satu layanan <i>mobile banking</i> terbaik yang bisa digunakan.					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 3. Dilarang tidak mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang bertanda tangan di bawah ini
Panam ,.....



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2. Jawaban responden

a. Kualitas Layanan

No.	KUALITAS LAYANAN										Total X
Responden	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
1	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	44
2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	36
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	5	35
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
6	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	44
7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
8	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
9	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	40
10	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
18	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4	44
19	4	4	2	3	4	3	2	4	5	3	34
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
21	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
22	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
23	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	41
24	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	40
25	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	41
26	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	36
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
28	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
29	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	32
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
35	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	38
36	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	36

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

37	2	3	4	5	5	5	5	3	5	5	42
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	34
40	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	39
41	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
42	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	44
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	38
45	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	47
46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
47	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	37
48	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	39
49	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	35
50	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
51	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	41
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
53	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
54	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	43
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
57	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
58	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
59	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	27
60	3	3	2	4	3	5	3	5	4	3	35
61	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
64	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	36
65	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	36
66	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45
67	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
69	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
71	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	40
72	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46
74	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
75	3	5	5	5	5	5	4	4	5	1	42

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



76	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	43
79	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	46
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
81	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	38
82	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	44
83	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	46
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	45
86	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	44
87	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	40
88	5	5	4	2	5	5	5	4	3	4	42
89	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33
90	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	40
91	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
92	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
93	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
96	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
97	3	2	4	5	4	4	3	3	4	5	37
98	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	40

b. Kepuasan Nasabah

no	KEPUASAN NASABAH						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	5	5	5	4	4	3	26
2	4	3	5	4	3	3	22
3	5	5	4	4	4	4	26
4	5	4	3	4	3	5	24
5	4	5	5	5	4	5	28
6	4	5	5	4	4	5	27
7	5	5	4	4	5	4	27
8	4	5	5	5	4	5	28
9	5	5	4	4	5	5	28
10	5	5	3	4	3	3	23
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	3	3	4	3	21
14	5	5	5	5	5	5	30

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	4	5	29
17	4	3	5	5	5	5	27
18	4	5	5	5	5	4	28
19	3	4	5	3	4	4	23
20	5	4	4	5	5	5	28
21	4	5	4	4	4	4	25
22	4	5	5	5	4	5	28
23	4	5	4	4	3	3	23
24	3	4	5	3	3	3	21
25	3	4	4	3	4	5	23
26	4	4	3	3	4	3	21
27	4	4	3	3	3	3	20
28	3	3	2	3	4	3	18
29	2	2	3	3	4	3	17
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	4	3	3	4	20
32	4	5	5	4	5	4	27
33	4	5	5	4	4	4	26
34	5	5	5	5	5	5	30
35	3	4	5	4	4	4	24
36	3	4	4	5	3	5	24
37	4	5	5	4	4	3	25
38	4	5	5	4	5	5	28
39	4	4	4	4	5	5	26
40	3	4	3	3	4	4	21
41	3	5	5	5	5	5	28
42	4	5	5	5	5	5	29
43	5	5	5	4	5	5	29
44	4	3	4	4	5	3	23
45	3	5	5	5	5	4	27
46	4	3	4	4	4	4	23
47	4	3	4	3	4	4	22
48	4	4	3	4	4	4	23
49	3	4	4	3	4	3	21
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	3	3	4	4	22
52	4	4	4	4	3	4	23
53	4	3	4	4	4	3	22
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	3	3	4	22
56	4	4	3	4	3	4	22
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	4	4	4	4	5	26

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



59	3	3	3	2	3	3	17
60	2	3	3	3	3	3	17
61	4	5	4	5	5	5	28
62	5	5	5	4	4	5	28
63	4	5	5	5	5	5	29
64	4	4	3	4	3	5	23
65	4	4	3	3	4	4	22
66	5	4	4	5	4	4	26
67	4	4	5	4	5	4	26
68	4	5	5	5	5	5	29
69	4	5	5	5	5	5	29
70	3	4	3	4	4	3	21
71	5	4	3	4	3	4	23
72	4	5	4	4	4	5	26
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18
75	3	3	4	4	3	3	20
76	4	3	3	4	3	3	20
77	4	4	2	4	5	4	23
78	5	4	5	5	2	2	23
79	3	4	3	3	4	5	22
80	3	3	3	3	3	3	18
81	4	5	3	4	4	3	23
82	5	5	5	3	5	5	28
83	5	4	5	4	5	5	28
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	5	5	4	5	4	28
86	4	4	4	2	3	4	21
87	5	4	4	3	3	4	23
88	4	4	5	4	2	5	24
89	3	4	3	3	4	3	20
90	4	3	3	4	3	3	20
91	5	5	4	5	5	5	29
92	4	4	4	3	4	4	23
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	3	4	5	5	5	27
95	5	4	5	5	4	5	28
96	4	4	5	5	5	5	28
97	4	4	5	3	3	5	24
98	5	4	3	5	4	4	25

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3 Output SPSS

1. Uji Instrument

a. Uji validitas

1) Kualitas Layanan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	OTALX
X	Pearson Correlation	1	.628**	.588**	.306**	.303**	.467**	.460**	.544**	.355**	.346**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.628**	1	.501**	.323**	.377**	.472**	.508**	.477**	.387**	.292**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.588**	.501**	1	.449**	.356**	.473**	.483**	.378**	.385**	.387**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.306**	.323**	.449**	1	.342**	.320**	.398**	.303**	.429**	.338**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.001	.001	.000	.002	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.303**	.377**	.356**	.342**	1	.509**	.321**	.442**	.437**	.296**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001		.000	.001	.000	.000	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.467**	.472**	.473**	.320**	.509**	1	.429**	.473**	.470**	.350**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.460**	.508**	.483**	.398**	.321**	.429**	1	.470**	.429**	.379**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.544**	.477**	.378**	.303**	.442**	.473**	.470**	1	.495**	.405**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.355**	.387**	.385**	.429**	.437**	.470**	.429**	.495**	1	.393**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X	Pearson Correlation	.346**	.292**	.387**	.338**	.296**	.350**	.379**	.405**	.393**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
T	Pearson Correlation	.731**	.723**	.734**	.621**	.626**	.708**	.704**	.721**	.694**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.477*	.313**	.468**	.287**	.388**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.004	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	.477**	1	.516**	.471**	.451**	.477**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.313**	.516*	1	.503**	.385**	.477**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.468**	.471*	.503**	1	.469**	.489**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	.287**	.451*	.385**	.469**	1	.504**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y6	Pearson Correlation	.388**	.477*	.477**	.489**	.504**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
TOT ALY	Pearson Correlation	.655**	.764*	.736**	.772**	.706**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	10

1. Di
Hak C
H
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06919873
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.041
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

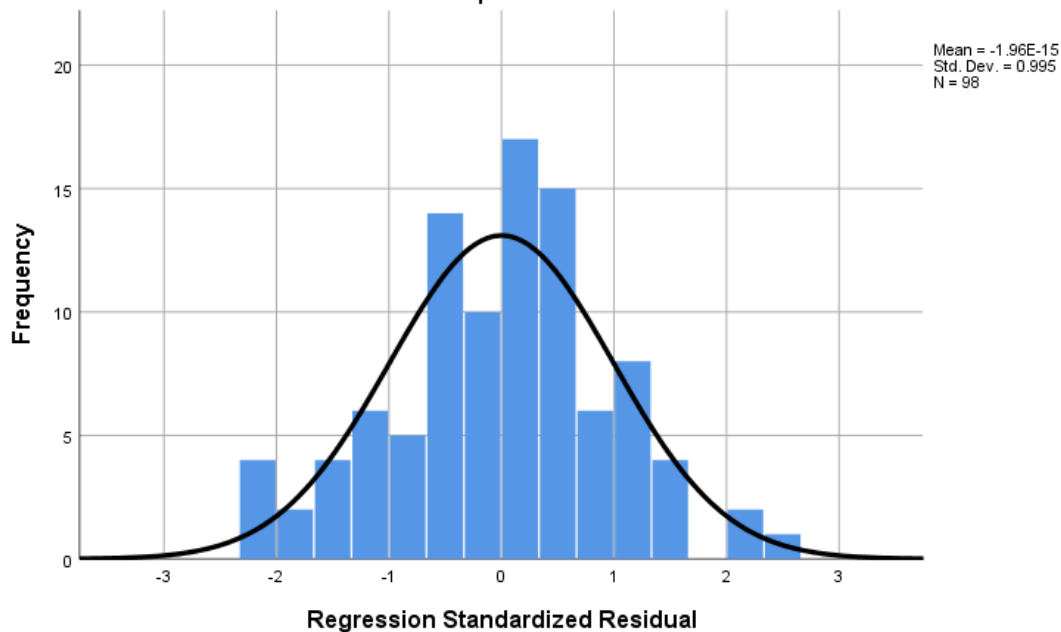
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

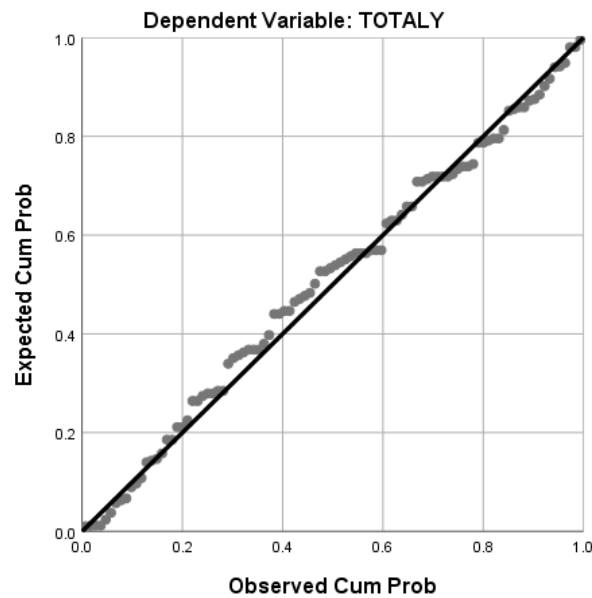
Histogram

Dependent Variable: TOTALY

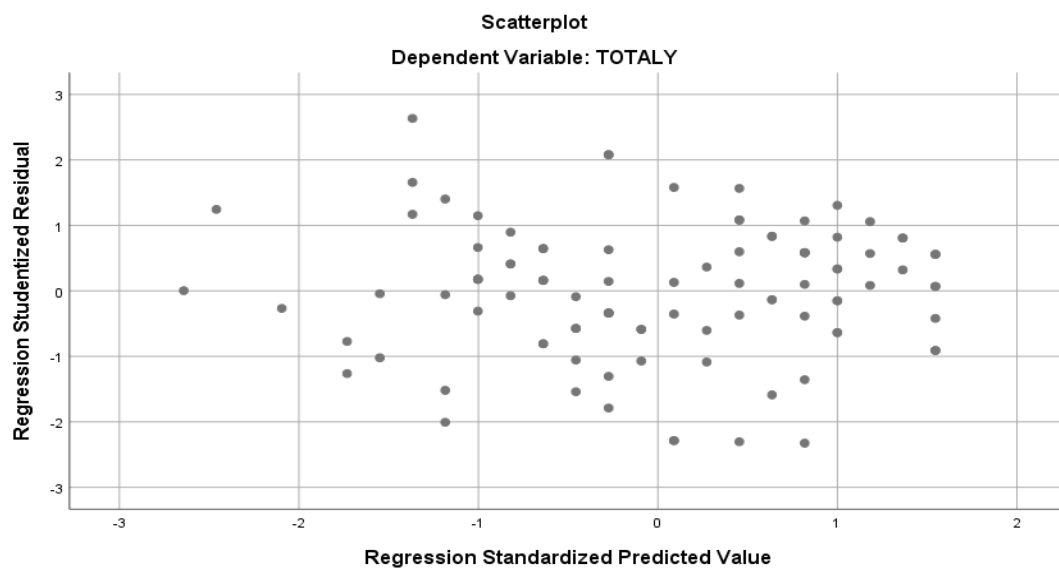


1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan di
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Heteroskedastisitas



c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.061	1.610		1.902	.060
TOTALX	.516	.038	.808	13.420	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.061	1.610		1.902	.060
TOTALX	.516	.038	.808	13.420	.000

a. Dependent Variable: TOTALLY

e. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.652	.649	2.080

a. Predictors: (Constant), TOTALX

Lampiran 4 Tabel untuk df = 1- 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 6 wawancara

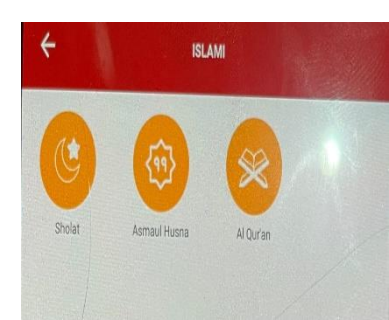
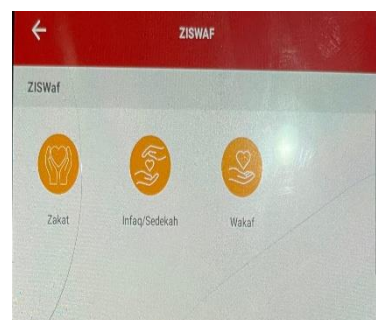
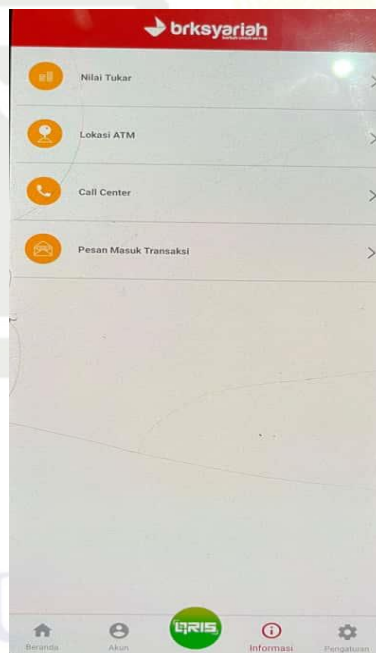
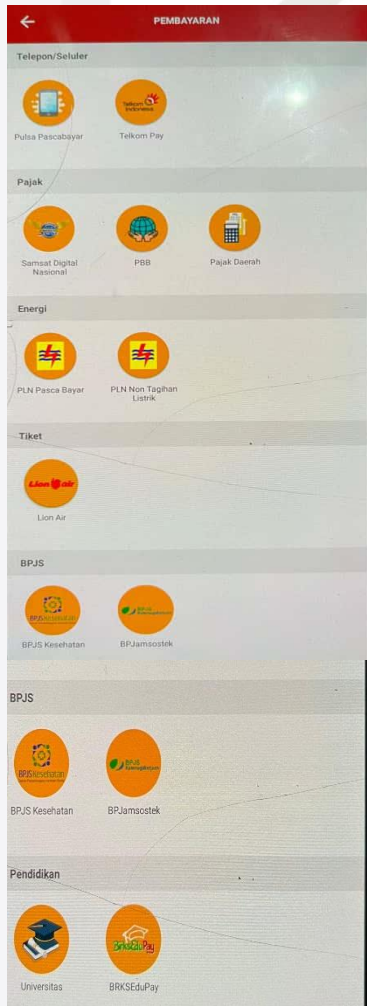
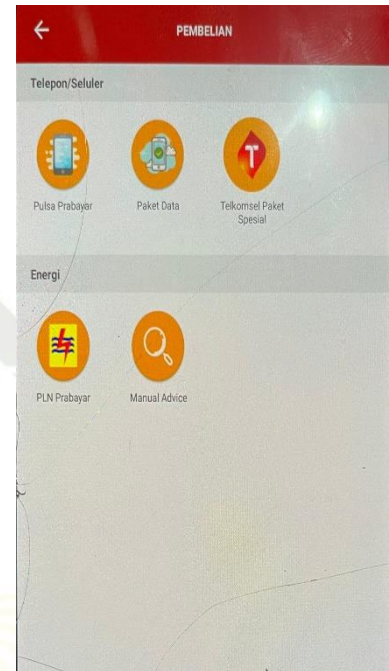
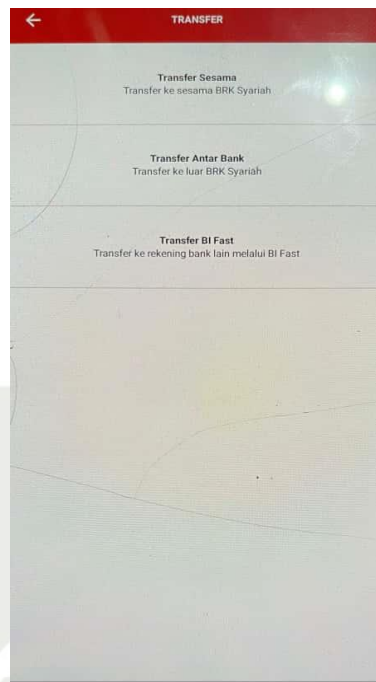
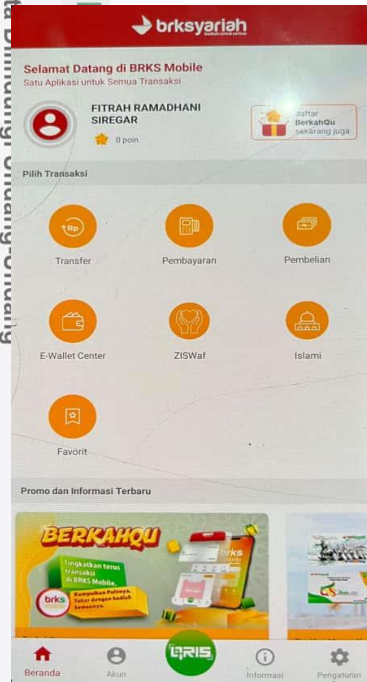
1. Sejak kapan layanan mobile banking mulai beroperasi di BRK Syariah, dan apakah terdapat perbedaan antara mobile banking saat masih berbasis konvensional dengan yang sekarang berbasis syariah?
 - a. Menurut Bapak/Ibu, apakah koneksi internet memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi BRKS Mobile?
 - b. Apakah sistem teknologi yang digunakan oleh bank sudah cukup mendukung agar aplikasi BRKS Mobile berjalan lancar, menurut Bapak/Ibu?
 - c. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi BRKS Mobile?
 - d. Apakah pembaruan (update) aplikasi secara rutin, menurut Bapak/Ibu, dapat membantu memperbaiki kinerja aplikasi?
 - e. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem keamanan aplikasi sudah cukup mendukung kenyamanan dan rasa aman nasabah?
 - f. Apakah aplikasi BRKS Mobile, menurut Bapak/Ibu, dapat digunakan dengan baik di berbagai jenis perangkat atau smartphone nasabah?
 - g. Bagaimana Bapak/Ibu melihat peran layanan bantuan seperti customer service dalam mengatasi kendala pada aplikasi?
 - h. Apakah Bapak/Ibu pernah menerima pelatihan terkait penggunaan aplikasi BRKS Mobile? Jika ya, apakah pelatihan tersebut membantu?
 - i. Menurut Bapak/Ibu, fitur apa yang paling mendukung kelancaran transaksi nasabah melalui BRKS Mobile?
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

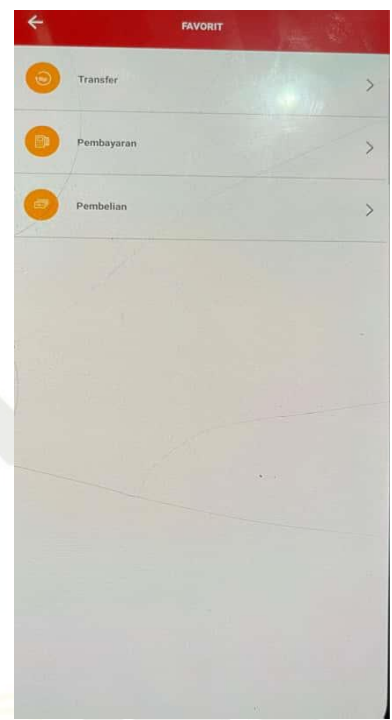
Lampiran 7 isi mobile banking Brks KCP Panam dan dokumentasi

Isi mobile banking Brks KCP Panam

1. Hak Cipta dan Urutan Urutan

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





apa meca

2. Dokumentasi



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.