

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI BSI MOBILE
(Studi Kasus Mahasiswa Iain Kudus Angkatan 2019)**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Perbankan Syariah (PS)**

Oleh :

Alvin Naufal Raziq
NIM. 1950410034

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH (PS)
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : ALVIN NAUFAL RAZIQ
NIM : 1950410034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang ada terhadap kepuasan nasabah mahasiswa IAIN Kudus angkatan 2019 dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 Oktober 2023 sampai dengan 23 Oktober 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 26 Oktober 2023



Ridwan, M.E
NIP. 198302041005012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: febi@iainkudus.ac.id,
febiainkudus@gmail.com, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudari :

Nama : Alvin Naufal Raziq
NIM : 1950410034
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Kudus Angkatan 2019)”

Telah diujikan pada **13 November 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u> NIP.197902152009121003 Ketua/Penguji I	21/11/2023	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP.198001012008011031 Ketua/Penguji II	23/11/2023	
<u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP.199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	23/11/2023	
<u>Ridwan, M.E.</u> NIP.198302041005012020 Dosen Pembimbing	21/11/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	21/11/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Alvin Naufal Raziq**, NIM : **1950410034** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 30 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Alvin Naufal Raziq

NIM : 1950410034

MOTTO

”Hidup adalah pilihan, jika kamu tidak memilih maka itu adalah pilihanmu” ~Monkey D Luffy



PERSEMBAHAN

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang diberikan akhirnya tugas akhir ini bisa terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa saya panjatkan kehadiran Nabi Muhammad SAW, akhirnya perjuangan yang disertai Do'a, kesabaran dan dengan segala usaha, saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mempersembahkan karyatulis ilmiah ini kepada:

1. Kedua Oranguaku tersayang, Bapak Komari dan Ibu Umi Sri Wahyuni yang senantiasa selalu mendo'akan dan memberikan restunya pada saya agar menjadi pribadi yang baik dan bermanfaat. Semoga bertambah cinta Allah SWT kepadanya. Saudara laki laki saya Ridho Irham Zulfikar yang saya sayangi yang selalu memberi dukungan dalam segi materil maupun batin.
2. Bapak Ridwan, M.E dan Ibu Habibah, selaku dosen pembimbing yang meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
3. Bapak/Ibu Dosen IAIN Kudus Serta Staf IAIN Kudus yang membimbing dan memberikan banyak ilmu dan pengalaman dialmamater tercinta.
4. Seluruh teman kelas A Perbankan syari'ah Angkatan 2019 yang telah menjadi teman-teman seperjuangan dalam menuntut ilmu di perguruan tinggi.
5. Rekan-rekan PPL di BSI KC Sudirman Pati, winda, amel putri & Nuril yang telah menjadi kelompok dalam kegiatan PPL.
6. Rekan-rekan KKN desa Jurang yang telah menjadi keluarga satu posko selama kegiatan KKN.
7. Keluarga besar Team OTOK yang senantiasa memberikan dukungan dan tempat sharing" cerita kehidupan dimarkas besar BK.
8. Team Barbar yang selalu memberikan motivasi dan juga telah menemaniku sejak masuk perkuliahan dan sudah saya anggap seperti keluarga sendiri.
9. Teruntuk sahabat"ku Sulsul, listi, dan wapa selaku teman seperperhilingan, sambat masalah percintaan dan info kebijakan yang saling memberikan semangat dalam pengerjaan skripsiku.
10. Teman-teman dari pondok pesantren pak doel, mbahe, cah cilek, mas hilmi dan yang lainnya yang telah mengubah sudut pandang berfikirku terhadap lingkungan sekitar dan segala kenangan yang tertinggal di sana. Yok kapan" kumpul maneh koplit sewengi bahas dunia ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kita semua karena hanya dengan ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, dan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mobile Banking”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar kita Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan kesulitan serta, menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan dan pengarahan yang tidak ternilai harganya dari pihak lain, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. SI selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Surepno, M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ridwan, M.E dan bu Habibah, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen beserta karyawan Institut Agama Islam Negeri Kudus.
6. Orang tuaku tersayang yang senantiasa memberi doa dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Keluargaku dan rekan-rekan yang telah memberi semangat penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya bisa mendoakan semoga bantuan yang telah diberikan dibalas oleh Allah Subhanahu wa ta’ala dengan sebaik-baik balasan. Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, meskipun demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Amin. Kedua Orang tua ku tercinta, Bapak Komari dan Ibu Umi Sri Wahyuni yang selalu memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang, semangat dan nasehat yang terbaik untuk hidupku. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan kasih sayangnya kepada kalian.