

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEMUDAHAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Alhikmah *Mobile*
di KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir (S1)
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Alis F Aulia
NIM 1950410113**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2023**



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

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



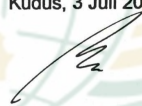
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : Alis F Aulia
NIM : 1950410113
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH PROMOSI DAN LAYANAN ALHIKMAH MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah
KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 1 November 2022 sampai dengan 3 Juli 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 3 Juli 2023


Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I
NIP. 198607031007092018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUSFAKULTAS
 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, febi@iainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Alis F Aulia
Nim : 1950410113
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Alhikmah Mobile di KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara)

telah diujikan pada 10 Oktober 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA | TANGGAL | TANDA TANGAN |
|--|----------------|--------------|
| <u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Ketua/Penguji I | 18 - 10 - 2023 | |
| <u>Irsyad Andriyanto, S.E., M.Si</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II | 18 - 10 - 2023 | |
| <u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Sekretaris/Penguji III | 25 - 10 - 2023 | |
| <u>Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I</u> NIP. 198607031007092018 Dosen Pembimbing | 25 - 10 - 2023 | |
| <u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan | 27 - 10 - 2023 | |



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Alis F Aulia

NIM : 1950410113

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 25 Juni 2023

Yang Menyatakan,



ALIS F AULIA
NIM. 1950410113

MOTTO

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).



PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah ku panjatkan kehadiran Allah SWT, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga syafa'at beliau selalu menyertai penulis di dunia dan di akhirat. Amiin. Segenap kasih dan sayang yang tak pernah kubalas, sehingga hanya kuungkapkan terimakasih. Melalui karya kecil ini yang penulis persembahkan setulus hati, kepada:

1. Teruntuk jiwa yang terindah, orang tua saya Bapak Jaslan, Bapak Sunoto, Alm. Ibu Indri Astuti dan keluarga, yang telah memberikan do'a disetiap langkahku, memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada henti, senantiasa menyemangatiku dalam setiap langkahku. Terimakasih atas segala ketulusan dan pengorbanan, tanpamu aku bukan apa-apa, do'a kalian yang senantiasa menjadi kemudahan langkahku menuju ridha-Nya.
2. Teruntuk adik-adikku tersayang Alvi Aulia Anniq dan Rika Hana yang selalu memanjatkan do'a dan dukungan untuk menggapai cita-citaku. Semua keluarga besarku, terimakasih atas do'a dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman cantikku, Nevika, Putri, Siska, Dewi, Linda, dan semua teman-temanku, terimakasih atas kebersamaan yang kita mulai dari awal perkuliahan sampai akhir kita berproses di bangku perkuliahan, yang selalu kebersamai dalam setiap perjuangan, canda tawa, kebersamaan kita, keakraban kita semoga terjalin sampai tua, meskipun terhalang jarak dan waktu.
4. Teman seperjuanganku Perbankan Syariah angkatan 2019, terkhusus Perbankan Syariah C, terimakasih untuk kebersamaannya, semangat kalian. Semoga silaturahmi ini tetap terjaga dan sukses untuk kita semua.
5. Teman-teman KKN-IK atas pengalaman dan kerjasamanya selama satu bulan, semoga dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Terimakasih sebesar-besarnya buat kalian semua, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987.

| No. | Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|-----|------------|-------|--------------------|----------------------------|
| 1. | ا | Alif | Tidak Dilambangkan | Tidak Dilambangkan |
| 2. | ب | Ba' | B | Be |
| 3. | ت | Ta' | T | Te |
| 4. | ث | Tsa' | SI | Es (dengan titik di atas) |
| 5. | ج | Jim | J | Je |
| 6. | ح | Kha' | H{ | Ha (dengan titik dibawah) |
| 7. | خ | Kho' | Kh | Ka dan Ha |
| 8. | د | Dal | D | De |
| 9. | ذ | Dzal | Z | Zet |
| 10. | ر | Ra' | R | Er |
| 11. | ز | Za' | Z | Zet |
| 12. | س | Sin | S | Es |
| 13. | ش | Syin | Sy | Es dan Ye |
| 14. | ص | Shad | S} | Es (dengan titik di bawah) |
| 15. | ض | Dhad | D} | De (dengan titik di bawah) |
| 16. | ط | Tha' | T} | Te (dengan titik di bawah) |
| 17. | ظ | Zho' | Z} | Ze (dengan titik di bawah) |
| 18. | ع | 'Ain | ' | Koma terbalik di atas |
| 19. | غ | Ghain | G | Ge |
| 20. | ف | Fa' | F | Ef |
| 21. | ق | Qaf | Q | Qi |
| 22. | ك | Kaf | K | Ka |
| 23. | ل | Lam | L | 'El |

| | | | | |
|-----|----|--------|---|----------|
| 24. | م | Mim | M | 'Em |
| 25. | ن | Nun | N | 'En |
| 26. | و | Waw | W | We |
| 27. | هـ | Ha' | H | Ha |
| 28. | ء | Hamzah | , | Apostrof |
| 29. | ي | Ya' | Y | Ye |



KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum, Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1). Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah meresuyi pembahasan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rohman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Dr. H. Murtadho Ridwan M.Sh., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
4. Surepno M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
5. Dr. Mahda Reza Kurniawan, M.S.I selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk pihak KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara, Terkhusus Bapak Ah. Oge Iwang Sutyono, SSI, dan segenap anggota KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua sahabat dan teman-temanku yang selalu bersama, membantu, mendukung, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran dari siapapun diharapkan untuk membangun skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap dari hati yang palih dalam semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua *amiin*.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kudus, 10 Mei 2023
Penulis,

Alis F Aulia
NIM. 1950410113