

**ANALISIS PENGARUH FITUR *E-COMMERCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BSI**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir**

Oleh:

**Lailatul Umriyah
NIM 1820510018**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembal Rejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Faks. (0291) 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Lailatul Umriyah
NIM : 1820510018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Fitur *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BSI

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal **4 April 2022** sampai dengan **15 Oktober 2022** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 4 April 2022
Pembimbing,

Irsad Adrivanto, SE, M. Si.
NIP. 198001012008011031



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291)43267

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Lailatul Umriyah
 Nim : 1820510018
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul : Analisis Pengaruh Fitur *E-Commerce* Terhadap kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BSI

Telah diujikan pada **24 Mei 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si</u> NIP: 197602252003121002 Ketua sidang/Penguji I	02 Juni '22	
<u>Suhadi, M.S.I.</u> NIP: 197405182007121002 Wakil Ketua/Penguji II	31 Mei '22	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M</u> NIP: 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	07 Juni '22	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si</u> NIP: 198001012008011031 Dosen Pembimbing	02 Juni '22	
<u>Dr. Supriyadi, SH., M.H</u> NIP: 197210201999031001 Dekan Fakultas FEBI	07 Juni '22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Lailatul Umriyah** NIM. **1810110232** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 4 April 2022
Yang Menyatakan



Lailatul Umriyah
NIM. **1820510018**

MOTTO

“Bekerja dan berjuanglah bukan karena kedudukan, pengaruh ataupun kekayaan, tidak pula karena mengharapkan pujian dan sanjungan, melainkan semua itu dilakukannya demi kepentingan agama dan masyarakat.”

(KH. Muhammad Hasyim Asy'ari)



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis persembahkan dan penulis dedikasikan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, hikmah serta berkah yang tak ternilai diantara berbagai rintangan dan halangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis tercinta (Bapak Markuat dan Ibu Katemi) yang selalu memberikan dukungan serta mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik sampai sebesar ini, serta selalu memanjatkan doa untuk anak-anaknya.
3. Kedua kakak penulis dan adik penulis, beserta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukungku.
4. Bapak Irsad Adriyanto, SE, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat penulis yang selalu membantu dikala sulit, maupun senang. Penulis ucapkan terimakasih karena selalu memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua sahabat Perbankan Syariah, khususnya untuk sahabat PS/A angkatan 2018 yang selalu kompak dan penuh semangat selama menjalani perkuliahan.
7. Dan tak lupa pembaca budiman sekalian.
Semoga semua bantuan dan dia kalian mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ث	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	-	M/m	.. ُ	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ف	N/n	... ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	.. ُ	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma > dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	أب	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بب	Bi>
ذ	Z{/z\}	غ	G/g	ي	Y/y	بب	Bu>
ر	R/r	پ	F/f	Tasydi>d		Ya>' ni sbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	بب	abb	بب	falakiy
س	S/s	ق	K/k	رب	rabb	بب	'a>lam iy
„Ain/ Hamzah di Be lakang		„Ain/ Hamzah diwaqf		ثا		Vokal Rangkap	
ع	qara'a	عُورُ	al-furu>'	رُ	al-qamar	رُ	gairi>
عَرَاقُ	qara'a	عُاقُ	alqadja>'	سُ	al-syams	سُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta >' Marb u>tjah	
دَا	Jama>luddi>n	دَا	Jama>l alDi>n	ة	sa>'ah	ة	

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik hidayah serta inayahNya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau, junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dan menuntun kita dari zaman jahiliyyah menuju zaman Islamiyyah. Dan semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak di hari kiamat Amin.

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Fitur E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI”. Telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sudah selayaknya apabila penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mundakir M. Ag. Selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH, MH. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Irsad Adriyanto, SE, M. Si. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Anisa Listiana, M. Ag. Selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta karyawanya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi belajar dalam penyelesaian studi.
6. Bapak Arif Ulin Nuha, selaku Manajer BSI Kudus KC A Yani 1 yang telah memberikan izin penelitian selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Seluruh narasumber yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis.

Segep pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Atas segala jerih payah dan bantuan beliau-beliau di atas, penulis merasa berhutang budi dan penulis tidak bisa membalasnya kecuali hanya bisa berdoa semoga mereka mendapatkan balasan yang sebesarbesarnya dari Allah SWT. “Jazakumullah ahsana al-jaza, jazakumullah khairan katsira”. Aamiin.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaannya. Tak ada gading yang tak retak, oleh karenanya kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kemajuan dan perbaikannya pada masa mendatang. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Dan semoga menjadi amal pengabdian penulis terhadap agama, bangsa, dan negara. Amin.

Kudus, 4 April 2022

Penulis,

Lailatul Umriyah
NIM.1820510018