

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna *Internet Banking*
Bank Syariah Mandiri)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Anita Paramita

NPM : 20120730037

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

NOTA DINAS

Lamp : 4eks. Skripsi

Yogyakarta, 18April 2016

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikumwr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Anita Paramita**

NIM : 20120730037

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING (studi kasus pada nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumwr.wb

Pembimbing

SatriaUtama S.EI., M.EI

PERNYATAAN

Yang bertandaTangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anita Paramita

Nomor Mahasiswa : 20120730037

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sistem Informasi
Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Internet Banking*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 April 2016

Yang membuat pernyataan

Anita Paramita

MOTTO

Hanya ada satu jalan untuk membuat kerja yang bagus yaitu mencintai apa yang kamu kerjakan, jika kamu tidak menemukannya teruslah mencari dan jangan merasa nyaman

~Steve Jobs~

Masa depan adalah milik mereka yang mempersiapkan untuk itu pada saat ini

~Malcolm X~

Dari semua hal, pengetahuan adalah yang paling baik, karena tidak kena tanggungjawab maupun tidak dapat dicuri, karena tidak dapat dibeli dan tidak dapat dihancurkan

~Hitopadesa~

Jangan mencoba menjadi seorang manusia yang sukses, tetapi lebih mencoba menjadi seorang manusia yang bernilai

~Albert Einstein~

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT penguasa alam yang meridho'i dan mengabulkan segala do'a.
- ❖ Untuk kedua orang tua saya H.M. Saleh dan Hj. Sundiawati yang selama ini telah menjadi penyemangat hidup saya dan selalu mendoakan supaya anaknya kelak bisa menjadi orang sukses. Mamah yang tidak bosan-bosannya setiap hari menelpon anaknya karena kangen dan abah yang tidak capek-capeknya datang ke Jogja setiap bulan untuk melihat anak gadisnya ini.
- ❖ Untuk seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
- ❖ Dosen pembimbing saya mas Satria Utama yang sudah sabar dalam mengarahkan dan membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini serta seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan saya ilmu yang tiada ternilai harganya. Semoga

kedepannya saya dapat memberikan manfaat bagi orang lain atas ilmu yang saya dapatkan.

- ❖ Untuk sepupu saya Anisa Kumala Dewi yang telah menemani, membantu dan jadi tempat berbagi keluh kesah saya selama di Jogja dan pada saat saya galau ketika menyusun skripsi.
- ❖ Untuk aa saya Irpan Maulana yang sudah mengisi hari-hari saya di Jogja, selalu sabar menghadapi sifat manja saya dan segala kekurangan yang saya miliki. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, kakak dan seseorang yang spesial di hidup saya.
- ❖ Seluruh mahasiswa/I Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI) 2012 khususnya EPI A yang sudah membuat masa-masa kuliah saya menjadi lebih berwarna.
- ❖ Untuk teman saya Sukirno yang selalu membantu dan memberi semangat ketika saya mengerjakan sesuatu.
- ❖ Untuk Genks Triple A'D (Dhea Aristika Putri dan Asprilia Khalifa) yang sudah menjadi teman hangout yang gokil dan seru.
- ❖ Teman-teman kos Hidayatullah yang telah melengkapi cerita saya selama di Jogja.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumwr.wb

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kenikmatan berupa kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* (STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA *INTERNET BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari penelitian ini bisa diselsaikan tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin, M. SI. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., M.SI. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Satria Utama S.EI., M.EI. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, arahan dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Homaidi Hamid S.Ag., M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam tahap sebelum penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dan mengajarkan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Responden.
8. Keluarga yang telah membantu banyak dan mendo'akan kelancaran kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Demikian skripsi ini dibuat oleh penulis dengan sungguh-sungguh, kritik dan saran sangatlah diperlukan bagi penulis, karena tentunya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya khususnya bagi penulis pribadi.

Amin

Wassalamu'alaikumwr.wb

Yogyakarta, 17 April 2016

Penulis,

Anita Paramita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Teoritik	18

1. Perilaku Konsumen	18
2. Kepuasan Pelanggan	20
3. Konsep Kualitas	23
4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	26
5. <i>Internet Banking</i>	27
C. Hipotesis	34
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Metode Penelitian	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Populasi dan Sampel	38
3. Sumber Data.....	40
B. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Koesioner	40
2. Observasi.....	41
C. Teknik Analisis Data.....	42
D. Definisi Operasional Variabel.....	42
E. Metode Analisis Data.....	44
1. Validitas dan Reliabilitas	44
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	47
5. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	48

BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	51
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri	51
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	53
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	54
4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	56
5. Net Banking Bank Syariah Mandiri.....	69
B. Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> Bank Syariah Mandiri	70
1. Analisis Univariant	70
2. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	77
3. Hasil Uji Validitas Sistem Informasi	79
4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	80
5. Hasil Uji Reliabilitas	80
6. Hasil Regresi Linear Berganda	81
7. Hasil Koefisien Determinasi (<i>r square</i>).....	83
8. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	83
9. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	85
10. Pembahasan Rumusan Masalah	87
BAB V	95
PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95

B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Data Pengguna <i>Internet Banking</i> di Indonesia.....	3
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri	55
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	74
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.....	75
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Perbulan.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka	10
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	74
Tabel 4.6 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	75
Tabel 4.7 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Perbulan.....	76
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi	79
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	80
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.13 Tabel Hasil Koefisien Determinasi (<i>r square</i>).....	83
Tabel 4.14 Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	84
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji t.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup	102
Pernyataan Koesioner	103
Koesioner Penelitian	104
Tabel Hasil Data Responden.....	108
Tabel Hasil Kualitas Layanan	109
Tabel Hasil Sistem Informasi.....	110
Tabel Hasil Kepuasan Nasabah.....	111
Hasil Univariant	112
Hasil Uji Validitas dan Reliabel	114
Hasil Uji Regresi Berganda.....	117
Dokumentasi	118