

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *MOBILE BANKING* DAN
TEKNIK PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA CABANG TANJUNGPINANG**

**WULANDARI
NIM : 2004020098**



**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wulandari
NIM : 2004020098
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, *Mobile Banking* dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

H. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Imalinda Deryane, S.Pd., M.M
NIP. 199112122022032016

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. Roni Kurniawan, S. Sos., M.Si NIP. 197710032021211001	Ketua Penguji		1/8 2024
2. <u>H. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		31/7 2024
3. <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji II		31/7-24
4. <u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji III		31-07-24
5. <u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji IV		5/8 2024

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

Mengetahui,


PH. Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim

Dr. Suryadi, S.P., M.H
NIP. 197708052021211005

Ketua Jurusan Manajemen

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Wulandari
NIM : 2004020098
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Mobile Banking dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 26 Juni 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Imalinda Deryane, S.Pd., M.M
NIP. 199112122022032016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP.198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Wulandari
Nim : 2004020098
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, *Mobile Banking* dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Wulandari
NIM. 2004020098

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

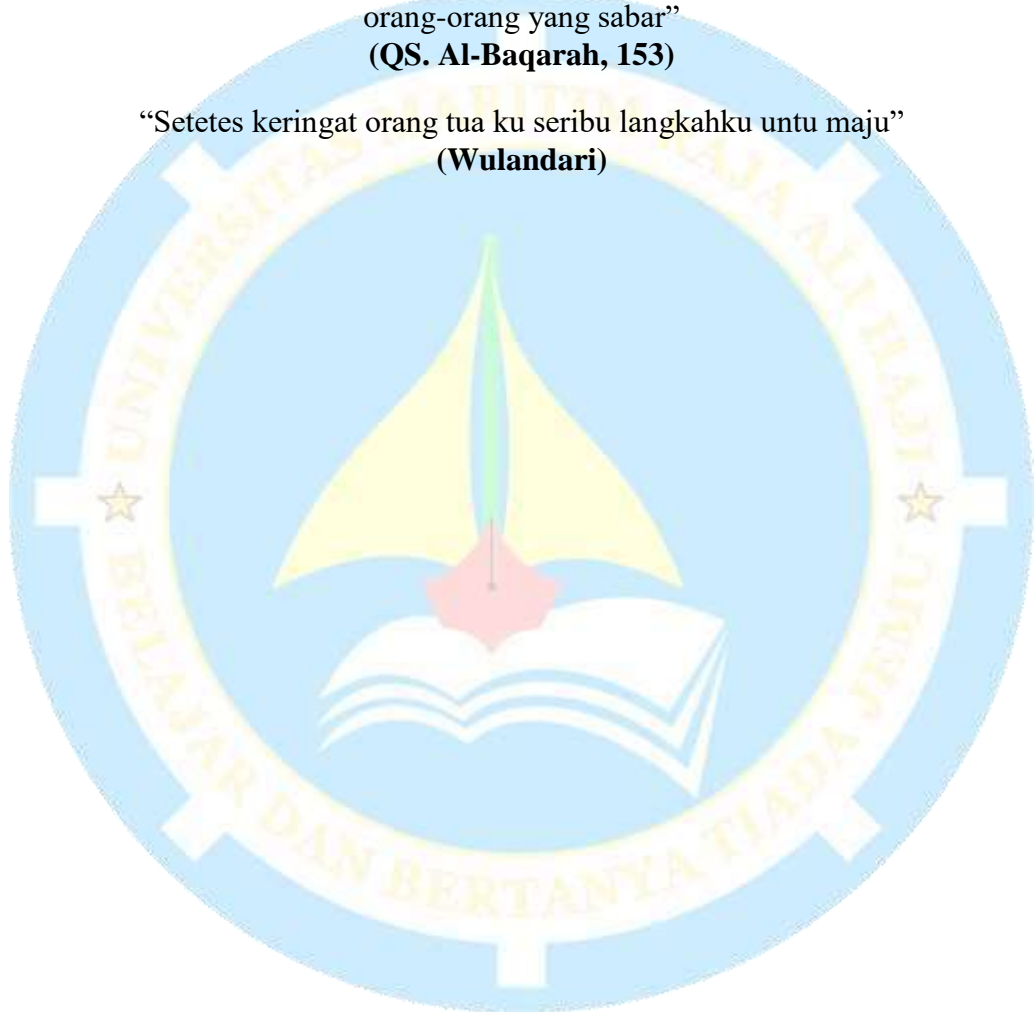
(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Minta pertolongan dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya ALLAH bersama orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah, 153)

“Setetes keringat orang tua ku seribu langkahku untu maju”

(Wulandari)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, *Mobile Banking* dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof.Dr. Agung Dharma Syakti S.Pi,DEA
2. Terima kasih kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Plt.Dekan Bapak Dr.Suryadi, S.H.,M.H
3. Terima kasih kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat oleh Ibu Hj. Iranita,SE.,M.Si
4. Terima kasih kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat oleh Ibu Kiki Wulandari,SE.,M.M
5. Terima kasih kepada pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh Bapak

Abdul Jalal, S.E, M.SI

6. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Hj. Iranita, S.E.,M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
7. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Imalinda Deryane, S.Pd.,M.M yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua yaitu Ayahanda Minyanto dan Ibunda Habsah yang telah memberikan segenap Do'a, rasa kasih sayang, sarana dan prasarana bagi penulis.
9. Terima kasih kepada Syah Roni dan Vivitri yang telah memberikan Do'a serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Fernando Hafis telah setia menjadi pendengar yang baik, pacar serta teman hidup selama penelitian ini berjalan dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2020 yang selalu menjalin silaturahmi, membantu satu sama lain dan teman Grup Kaum Mager (Tiara, Selvitri, Nurhaliza, Piteri, Yola, Mila dan Indah) serta seluruh orang hebat yang telah singgah diperjalanan hidup perkuliahan saya.
12. Terima kasih kepada pihak Bank Syariah Indonesia yang telah menerima dan bersedia meluangkan waktu serta memberikan sarana dalam penelitian berlangsung hingga selesai.
13. Terimakasih kepada diri sendiri, Wulandari karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena telah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang

bisa dibbilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan. Terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat menambah wawasan dan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, Juni 2024



Wulandari
NIM. 2004020098

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Pembatasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESISI	9

2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	
Kepuasan Nasabah	9
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah	10
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	
Layanan	12
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan	13
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	14
2.1.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	14
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile</i>	
<i>Banking</i>	15
2.1.3.3 Indikator <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.4 Teknik Promosi	17
2.1.4.1 Pengertian Teknik Promosi	17
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknik	
Promosi.....	18
2.1.4.3 Indikator Teknik Promosi	18
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	25

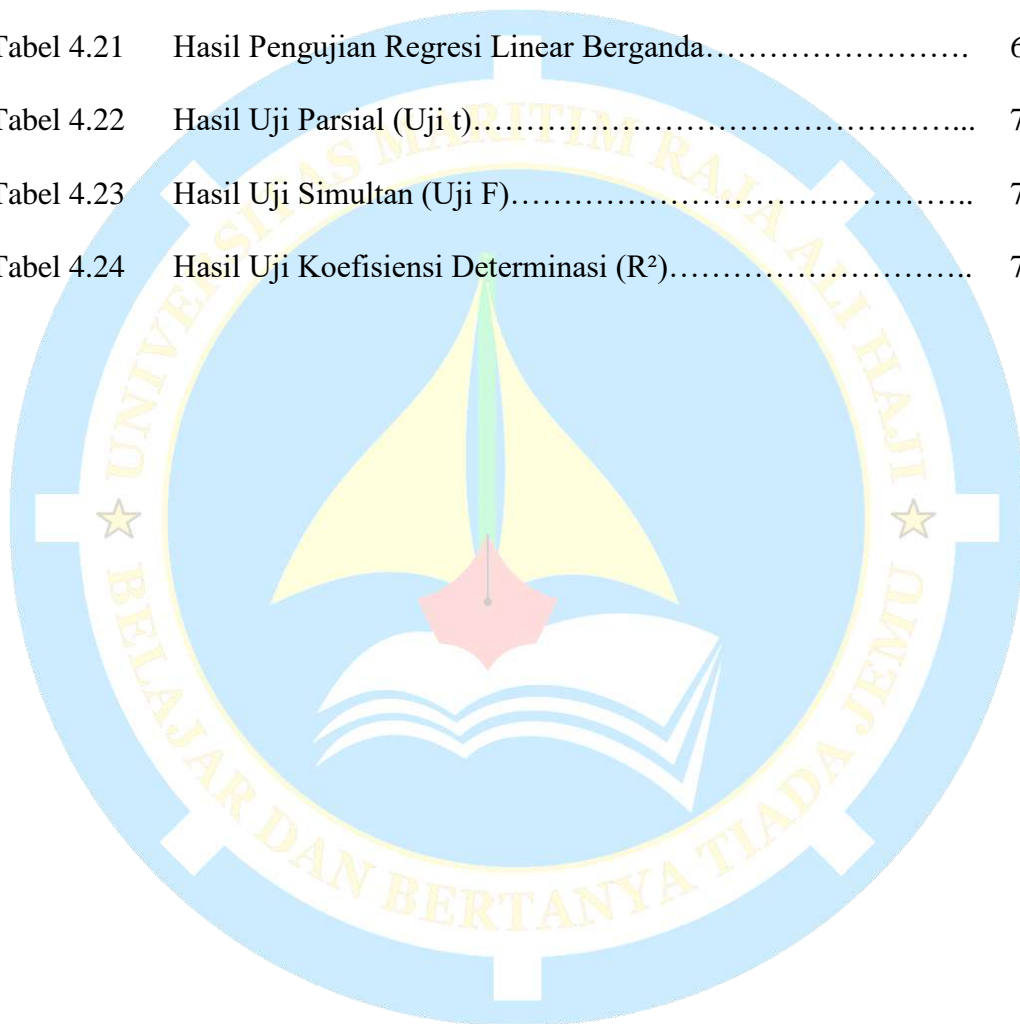
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.4.2 Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.4.3 Pengaruh Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan, <i>Mobile Banking</i> dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.5 Hipotesis	30
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Operasional Variabel Penelitian	32
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6 Metode Analisis.....	39
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7 Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.1 Uji Hipotesis (Uji t).....	43
3.7.2 Uji Hipotesis (Uji F).....	44

3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum.....	46
4.1.1 Logo Perusahaan.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	48
4.1.3 Distribusi Responden.....	48
4.1.4 Identitas Responden.....	48
4.1.5 Deskripsi Tanggapan Responden.....	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Teknik Analisis Data.....	57
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	58
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	68
4.2.5 Uji Hipotesis.....	70
4.2.6 Pengembangan Hipotesis.....	73
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

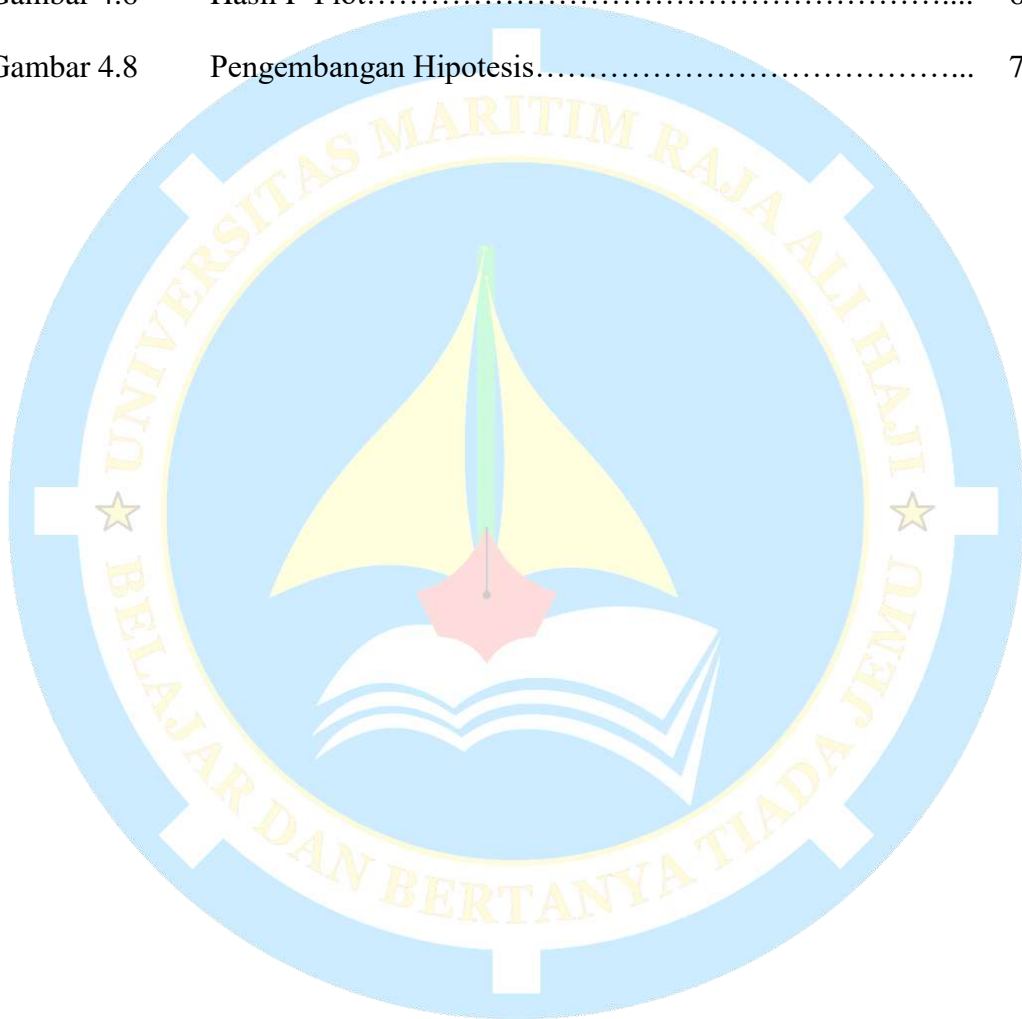
No Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2	Data Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang Tahun 2021-2023.....	35
Tabel 3.3	Bobot atau Nilai Kuesioner.....	38
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	48
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5★	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....★	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Mobile Banking</i>	54
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Teknik Promosi.....	55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif.....	58
Tabel 4.10	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.11	Hasil Validitas <i>Mobile Banking</i>	60
Tabel 4.12	Hasil Validitas Teknik Promosi.....	60
Tabel 4.13	Hasil Validitas Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel 4.14	Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.15	Hasil Reliabilitas <i>Mobile Banking</i>	62

Tabel 4.16	Hasil Reliabilitas Teknik Promosi.....	62
Tabel 4.17	Hasil Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.18	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	65
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastitas.....	68
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.22	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71
Tabel 4.23	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	73



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1	Logo Bank Syariah Indonesia.....	47
Gambar 4.6	Hasil P-Plot.....	64
Gambar 4.8	Pengembangan Hipotesis.....	75



DAFTAR GRAFIK

No Grafik	Uraian	Halaman
Grafik 4.2	Hasil Pie Chart Jenis Kelamin	49
Grafik 4.3	Hasil Pie Chart Usia.....	50
Grafik 4.4	Hasil Pie Chart Pekerjaan.....	52
Grafik 4.5	Hasil Grafik Histogram.....	64
Grafik 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	67

