

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN FITUR
LAYANAN, TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK JAGO SYARIAH (Studi Kasus Masyarakat
Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh:

HASBIALLAH NUR FIKRI

NIM 2007025026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF
DR. HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2024 M/1445 H**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini yang bertanda tangan saya Hasbiallah Nur Fikri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jago Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang)**” adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Jakarta, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Hasbiallah Nur Fikri

NIM.2007025026

Persetujuan Pembimbing

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jago Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang)**” ditulis oleh Hasbiallah Nur Fikri, NIM: 2007025026, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Dosen Pembimbing

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Melinda Lestari'.

Nur Melinda Lestari, M.H

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan, dan Fitur Laynan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jago Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang)**” dengan baik. *Sholawat* serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari zaman *jahiliyah* ke zaman *mahriyah*.

Saya menyadari adanya kekurangan dan kesalahan di dalam penelitian ini. Saya juga menyadari tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung . penulis tidak akan menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan keberkahan dan petunjuk kepada penulis dalam menjalani proses.
2. Ibu Nur Melinda Lestari, M. H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka yang telah memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Mitra Sami Gultom, SE.I.,ME.I, selaku ketua program studi perbankan syariah serta dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktu nya.
4. Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., MA., Ph.D selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA.
5. Seluruh jajaran dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA khususnya Perbankan Syariah.
6. Kedua orang tua saya bapak Sulaeman dan Ibunda Nur Hayati serta keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung dalam dunia pendidikan terimakasih atas jasa-jasa yang telah diberikan dalam hal apapun sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
7. Orang special yang berinisial “R” yang sangat-sangat membantu dalam segala hal dan menghibur penulis pada saat pembuatan skripsi ini.

8. Teman seperjuangan sedari semester satu, Ginanjar, Syaifullah, Fadly, Dias, Dewi, Rifko, Laila, Intan, Aiysah, Manda, Nia, Rifko, Fikri. karna telah memberikan warna dan saling membantu satu sama lain selama perkuliahan serta menghibur selama pembuatan proposal skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Uhamka Angkatan 2020 yang telah membantu serta mengingatkan dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
10. Seluruh Pihak Yang tidak bisa saya sebutkan Namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu namun tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT. senantiasa melindungi dan membalas kebaikan mereka, kritik dan saran sangat penulis butuhkan agar penulis dapat menyusun penelitian lebih baik lagi kedepannya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Tangerang, 10 Juli 2024

Penulis



Hasbiallah Nur Fikri

Abstrak

Hasbiallah Nur Fikri, 2007025026, Pengaruh Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jago Syariah (studi kasus masyarakat Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi Jago Syariah (studi kasus masyarakat Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang). Pendekatan ini yaitu kuantitatif-kausalitas. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kemudahan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t hitung 3,318 dan nilai probabilitas $0,001 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, Fitur Layanan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t hitung 6,404 dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi variabel Kemudahan Dan Fitur Layanan sebesar tabel sebesar 62%, maka 38% dipengaruhi faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata Kunci : Kemudahan, Fitur Layanan, Kepuasan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Dan Manfaat.....	10
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II	19
LANDASAN TEORI.....	19
A. Kepuasan.....	19
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	20
3. Dimensi Kepuasan nasabah	22
4. Indikator Kepuasan Nasabah	23
B. Persepsi Kemudahan	23
1. Pengertian Persepsi Kemudahan	23
2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemudahan Penggunaan.....	26
3. Dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	26
4. Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	27
C. Fitur Layanan	28
1. Pengertian Fitur Layanan	28
2. Faktor Fitur Layanan	29
3. Dimensi Fitur Layanan.....	30

4. Indikator Fitur Layanan.....	32
D. Kerangka Pemikiran.....	34
E. Hipotesis	35
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
C. Metode Pengumpulan Data	39
D. Operasi Variabel Penelitian.....	39
1. Definisi Konseptual.....	40
2. Definisi Operasional.....	40
E. Instrumen Pengambilan Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	44
F. Metode Analisis Data.....	44
1. Uji Asumsi Klasik	45
2. Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Bank Jago.....	48
B. Gambaran Umum Responden.....	50
C. Instrument Pengambilan Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reabilitas.....	53
D. Analisis Deskriptif	53
E. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Multikolinieritas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	57
F. Pengujian Hipotesis.....	58
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	58
2. Uji T (Secara Parsial)	59
3. Uji F (Secara Simultan)	61

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
G. Interupsi Penelitian.....	62
BAB V	65
PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peringkat Unduhan Bank Digital.....	3
Tabel 2. Kajian Terdahulu yang Relevan	12
Tabel 3. Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. Skala Likert.....	42
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 6. Usia Responden.....	49
Tabel 7. Domisli Responden	50
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 10. Hasil Analisis Deskriptif	53
Tabel 11. Uji One Sample Kolmogrov Smirov	55
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 13. Hasil Uji Analisis Berganda	57
Tabel 14. Hasil Uji T.....	59
Tabel 15. Hasil Uji F.....	60
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61

Daftar Gambar

Gambar 1. Metode pembayaran yang sering digunakan.....	1
Gambar 2. Alasan Responden Menggunakan Bank Digital.....	4
Gambar 3. Pengguna Mengalami Kesulitan.....	5
Gambar 4. Fitur Jago Syariah.....	6
Gambar 5. Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 6. Non Probability	54
Gambar 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56