

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *ELECTRONIC CHANNEL*
(*E-CHANNEL*) DENGAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**



Oleh :
Irma Salmi Yati
NIM : 1820603095

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**

2022



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

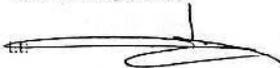
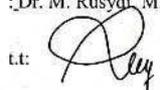
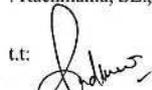
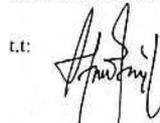
Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH

Nama : Irma Salmi Yati
NIM / Program Studi : 1820603095 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang

Telah dapat diterima dalam ujian munaqasyah pada Hari Rabu Tanggal 10 Agustus 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Nilawati, S.Ag., M.Hum t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Dian Pertiwi, S.E., M.S.I t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. M. Rusydi, M.Ag t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Aziz Septiain, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Ketua	: Rachmania, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Mahmud Alfian Jamil, MIRKH t.t: 



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Ika, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Irma Salmi Yati
NIM/Jurusan : 1820603095 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 2022

Penguji Utama

Dr. M. Rusydi, M.Ag
NIP. 197308012005011007

Penguji Kedua

Aziz Septiatin, S.E., M.Si
NIDN. 2018078703

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Adyiah, S.E., M.Si, Ak.CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irma Salmi Yati

NIM : 1820603095

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan Kemudahan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang

Dengan ini menyatakan bawa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, Juli 2022

Yang menyatakan



Irma Salmi Yati

1820603095



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang

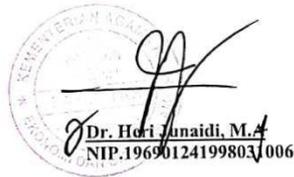
Ditulis oleh : Irma Salmi Yati

NIM : 1820603095

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 2022
Dekan,


Dr. Hori Junaidi, M.A.
NIP.196901241998031006



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (E-Channel) dengan Kemudahan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang"

Ditulis Oleh:

Nama : Irma Salmi Yati
NIM : 1820603095
Program Studi : Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 04 Juli 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Nilawati, S.Ag., M.Hum
NIP. 197308171997032003

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIP. 199212022018012004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesulitan untuk Pertama Kali itu Hal Biasa, Karena Mudah itu Berarti Sudah Terbiasa”

“Nothing Is Impossible”
(Tidak ada yang tidak mungkin)

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Sesungguhnya Allah Bersama Orang-orang Yang Sabar”
(Q.S. Al-Baqarah : 153)

Atas Berkat dan Ridho Allah SWT. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda (Heriyanto) dan Ibunda (Hasnaini, S.Pd.I) atas doa yang tiada henti, kasih sayang, serta pengorbanan yang telah diberikan kepadaku yang tak mungkin terbalas, sehingga aku bisa sampai dititik ini dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
- Adik-adikku tersayang (Yulaisa Mawaddah dan Hafizhah Nur Sya'bana) yang terus membuat aku kuat dan semangat hingga sekarang.
- Keluargaku dan sahabat seperjuangan
- Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan kemudahan nasabah sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala likert. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan *Accidental sampling*.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*); Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kemudahan nasabah; Kemudahan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*); Kemudahan memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, Elektronik Channel (*E-Channel*), dan Kemudahan nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (*E-Channel*) dengan Kemudahan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang**". Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga besar dan segenap pengikutnya hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai rencana, maka sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayah-ku Heriyanto dan Ibu-ku Hasnaini, S.Pd.I beserta kedua adikku Yulaisa Mawaddah dan Hafizhah Nur Sya'bana yang sangat penulis sayangi dan cintai.

2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Nilawati, S.A.g., M.Hum selaku pembimbing I dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberi arahan, semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Hilda, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik yang selalu mengontrol dan memberi semangat dalam perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
8. Segenap Dosen, Staff Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

- Raden Fatah Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan, dan pengetahuan kepada penulis;
9. Sahabatku Personil Blackpink (Ema, Dinda, Monika) yang selalu memberikan keceriaan dan motivasi.
 10. Sahabat Seperjuangan (Laila Juniar dan Elwina Harefa) yang selalu menemani perkuliahan dari awal hingga selesai dan memberikan bantuan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
 11. Teman-teman seperjuangan keluarga besar S1 Perbankan Syariah International Class Angkatan 2018, terimakasih telah membantu dan mengisi hari-hari selama menjalani aktivitas perkuliahan.
 12. Kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
 13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi dan membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga penulisan Skripsi ini dan segala bantuan dari semua pihak dapat menjadi amal sholeh dan bermanfaat bagi peneliti pribadi dan pembaca sekalian. Semoga Allah SWT membalas budi baik semua dengan pahala dan berkah tiada tara. Akhir kata bila ada kesalahan dan

kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT mohon ampun dan perlindungan-Nya. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Palembang, Juli 2022

Penulis _____



Irma Salmi Yati

NIM.1820603095

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Konsonan Huruf

Huruf Arab	Nama Latin
ا	Alif
ب	Ba
ت	Ta
ث	Tsa
ج	Jim
ح	Ha
خ	Kho
د	Dal
ذ	Dzal
ر	Ro
ز	Za
س	Sin
ش	Syin
ص	Sod
ض	Dhod
ط	Tho
ظ	Dzo
ع	'Ain
غ	Ghain
ف	Fa
ق	Qof
ك	Kaf

ل	Lam
م	Mim
ن	Nun
و	Waw
ه	Ha
ع	Hamzah
ي	Ya

B. Ta` Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi 'ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis t contoh بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ditulis *bi 'ibâdat rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
 - a. Fathah (ـَ) = a
 - b. Kasrah (ـِ) = i
 - c. Dhammah (ـُ) = u
2. Vokal Rangkap
 - a. (أَي) = ay
 - b. (إِي) = îy
 - c. (أَو) = aw
 - d. (أُو) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (ا---) = â
- b. (ي---) = î
- c. (و---) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: “الحمد” ditulis *al-hamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: “النمل” ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

H	Hijriyah
M	Masehi
h.	halaman
swt.	<i>subhânahu wa ta'âlâ</i>
saw.	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS.	al-Qur`ân Surat
HR.	Hadis Riwayat
terj.	terjemah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Landasan Teori	15
1. <i>Stakeholder Theory</i>	15
2. <i>Elektronik Channel (E-Channel)</i>	17
3. <i>Kualitas Pelayanan</i>	19
4. <i>Kepuasan Nasabah</i>	24
5. <i>Kemudahan Nasabah</i>	26

B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Ruang Lingkup Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Jenis dan Sumber Data	41
1. Jenis Data.....	41
2. Sumber Data	42
D. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
E. Metode Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Instrumen Data	45
2. Uji Asumsi Klasik	46
3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	48
4. Prosedur Analisis Variabel Intervening.....	49
5. Perhitungan Pengaruh.....	50
G. Definisi Operasional Variabel	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Deskripsi Responden	58
C. Uji Instrumen Penelitian.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas.....	65
D. Hasil Analisis Data	65

1. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Multikolinearitas.....	67
c. Uji heteroskedastisitas	68
E. Analisis Jalur	69
F. Pengujian Variabel Mediasi.....	75
G. Perhitungan Pengaruh.....	76
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2019-202.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	52
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	60
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	61
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>E-Channel</i>	62
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kemudahan	64
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.11	Uji Normalitas Persamaan 1	66
Tabel 4.12	Uji Normalitas Persamaan 2.....	67
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.14	Uji Heterokedasitas	68
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1.....	69
Tabel 4.16	Uji F Persamaan 1	70
Tabel 4.17	Uji T Persamaan 1	71
Tabel 4.18	Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	72
Tabel 4.19	Uji F Persamaan 2	73
Tabel 4.20	Uji T Persamaan 2	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1	Diagram Jalur Persamaan Struktural 1	69
Gambar 4.2	Diagram Jalur Persamaan Struktural 2	72
Gambar 4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah yang dimediasi oleh Kemudahan.....	75