

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING (M-BANKING)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI ISLAM**

DEPARTEMEN EKONOMI ISLAM



Oleh:

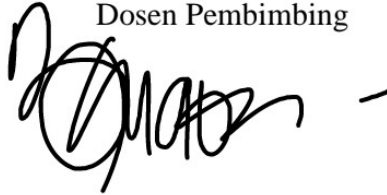
CHARISSA KEZIA RAHMAWATI

NIM. 041411433009

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

Surabaya, ...12 - 05 - 2020.....
Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bayu Arie Fianto', with a horizontal line extending to the right.

Bayu Arie Fianto, SE., MBA., Ph.D.,
NIP. 198502102010121004

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI LAYANAN *MOBILE BANKING (M-BANKING)*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH**

DIAJUKAN OLEH:

**CHARISSA KEZIA RAHMAWATI
NIM: 041411433009**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

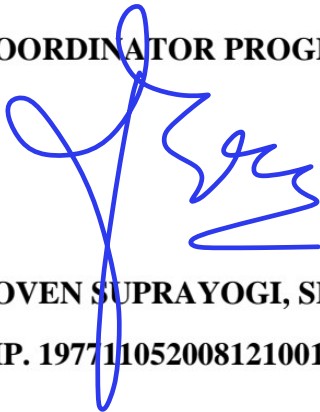
DOSEN PEMBIMBING,



**BAYU ARIE FIANTO, SE., MBA., Ph.D.,
NIP. 198502102010121004**

TANGGAL.02 - 07 - 2020

KOORDINATOR PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM,



**NOVEN SUPRAYOGI, SE., M.Si., Ak.
NIP. 197711052008121001**

TANGGAL.14 - 07 - 2020

PERTANYAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Charissa Kezia Rahmawati, 041411433009), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang atau dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, ... 23 APRIL 2020



Charissa Kezia Rahmawati
NIM. 041411433009

DECLARATION

I, (Charissa Kezia Rahmawati, 041411433009), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and it is not another's person work made under my name, nor piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other University/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly a knowledge or referred to by quoting the author's name or stated in the references.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanction in accordance with the prevailing norms and regulation in Airlangga University.

Surabaya, 23 APRIL 2020



Charissa Kezia Rahmawati
NIM. 041411433009

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah *Subhanna Wa Taala* atas segala kenikmatan dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. *Shalawat* serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Salallahu Alaihi Wassalam*.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”** bertujuan sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, semangat, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril ataupun materil pada setiap tahapan penulisannya, terutama untuk Is Suharto dan Mardiyah (orang tua), Alfian Syamsudin Riantoro (kakak), Eva Nurhalivah (kakak), Billianto Dwi Riandoko (kakak), Anisa Novianti (kakak), serta Muhammad Arkanudin Ghani (keponakan) yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dr. Raditya Sukmana, SE., M.Si., MA., selaku Ketua Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Noven Suprayogi, SE., M.Si. Ak., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
4. Bayu Arie Fianto, SE., MBA., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, serta saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Imron Mawardi SP. M.Si., selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan nasehat selama penulis menempuh pendidikan S1 Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Departemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membagikan berbagai ilmu kepada penulis selama masa kuliah.
7. Anggita Pitaloka Savitri, selaku sepupu penulis yang selalu meluangkan waktu dan pikiran untuk mendengarkan keluh kesah penulis, yang mendampingi ketika penulis ‘kambuh’ dan selalu mengingatkan penulis bahwa hidup itu lucu sehingga jangan sampai dilewatkan.
8. Mas Habi, Mbak Nila, Mbak Amik, Mbak Mia, Mas Arie, Muthia, Ibra, Alina, dan Arsy, yang telah memberikan makanan enak sehingga penulis mendapat

gizi yang cukup selama penulisan skripsi ini, serta atas doanya yang sudah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

9. Kuni Farikhah, yang memperkenalkan penulis dengan BTS (Kim Nam-joon, Kim Seok-jin, Min Yoon-gi, Jung Ho-seok, Park Ji-min, Kim Tae-hyung, dan Jeon Jung-kook) sehingga penulis bisa melewati masa-masa senang, sulit dan depresi selama mengerjakan skripsi ini, serta atas doanya yang sudah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Merlinda Permata Sari, selaku anak dari bapak Ghofur yang senantiasa meluangkan waktu serta pikirannya untuk menerima ucapan kasar dari penulis, yang selalu mengingatkan bahwa di langit masih ada langit serta doanya yang sudah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan mengerjakan skripsi, Ilyas, Bia, Guntur, Mbak Dwi, Sahlan, Fadel, Hana, Ogik, Nada, dan teman seper bimbingan lainnya, atas doa dan dukungannya.
12. Tegar dan Pravita, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk diganggu oleh penulis, serta atas doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kost Karang Menur 2, Ibu Harsono, Adis, Mbak Ghina, Deby, dan Santa, yang menemani penulis ketika berada di kos.
14. Keluarga Kelutan Ceria KKN BBM 56, Nur, Ratna, Firda, Mutia, Mbak Dinda, Yoshua, Alfa, Rai, Mas Rijal, yang menemani penulis melewati masa-masa KKN.
15. UKM Tapak Suci Universitas Airlangga, yang selalu memberikan doa dan semangat.
16. Teruntuk seluruh teman-teman yang menemani penulis saat melewati perkuliahan skripsi di Universitas Airlangga, yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu disini. Terima kasih atas doa dan dukungannya hingga sampai saat ini.
17. Pihak-pihak dan kerabat yang mendukung dan membantu penulis selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna atau belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya,.....

Penulis

Charissa Kezia Rahmawati