



**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA DALAM PENGGUNAAN BSI *MOBILE***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**AGNES DOLIFVIA**

**2110101078**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**



**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA DALAM PENGGUNAAN BSI *MOBILE***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**AGNES DOLIFVIA**

**2110101078**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Agnes Dolifvia

NIM : 2110101078

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Mei 2024

Yang menyatakan,



Agnes Dolifvia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, sayayang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agnes Dolifvia  
NIM : 2110101078  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



Agnes Dolifvia

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH**  
**INDONESIA DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AGNES DOLIFVIA**  
**2110101078**

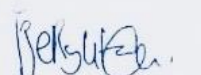
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 13 Juni 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Suharyati, SE., MM.  
Ketua Penguji

  
Marlina, SE., MM.  
Penguji I

  
Diana Tri W., SE., MM., P.hD  
Penguji II (Pembimbing)

  
  
Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM  
Ketua Jurusan

  
Kery Utami, SE., M.Si.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 13 Juni 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR  
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III  
SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**

Hari ini Selasa, tanggal 13 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Agnes Dolifvia

No.Pokok Mahasiswa : 2110101078

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :  
**Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Penggunaan BSI Mobile**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE., MM.	Ketua	1. ....
2	Marlina, SE., MM.	Anggota I	2. ....
3	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD	Anggota II (**)	3. ....

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juni 2024

Mengesahkan  
A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-III

*Kery Utami*  
Kery Utami, SE., M.Si

# **TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PENGGUNAAN BSI *MOBILE***

Oleh :  
Agnes Dolifvia

## **ABSTRAK**

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan jumlah sampel 44 responden yang merupakan nasabah Pengguna *BSI Mobile* pada BSI cabang KFF Kanwil Kemenag. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Hasil dari penilaian *Customer Satisfaction Index (CSI)* sejumlah 78,52% yang mengartikan nasabah **Puas** dan nilai *Importance-Performance Analysis (IPA)* sejumlah 89% yang mengartikan kinerja kurang memenuhi harapan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Nasabah, *CSI*, *IPA*.

# ***BANK SYARIAH INDONESIA CUSTOMER SATISFACTION LEVEL IN USE OF BSI MOBILE***

By :  
Agnes Dolifvia

## ***ABSTRACT***

*This final assignment report aims to determine the level of customer satisfaction with using the BSI Mobile application. Data was collected through a questionnaire with a sample size of 44 respondents who were BSI Mobile user customers at the BSI branch of the KFF Regional Office of the Ministry of Religion. The analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods to measure the level of customer satisfaction. The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) assessment were 78.52%, which means satisfied customers, and the Importance-Performance Analysis (IPA) value was 89%, which means performance did not meet expectations.*

***Keyword*** : Customer Satisfaction, CSI, IPA.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas nikmat sehat dan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Penggunaan BSI *Mobile*” secara tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang teramat sangat kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang dan berkomitmen untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan yang telah mencurahkan pengetahuannya sehingga segala saran dan arahan yang diberikan terasa sangat membantu penulis. Ibu Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.hD. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan dan saran yang sangat bermanfaat. Ibu Marlina, S.E., M.M. selaku dosen mata kuliah yang membuat masa perkuliahan terasa lebih berkesan dan menjadi penyemangat serta penasihat disaat penulis membutuhkan saran penulisan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua dan saudara yang tidak henti memberikan semangat dan doa. Kepada Veros Khojali yang telah menjadi penyemangat dan pendengar keluh kesah dalam proses penulisan. Kepada teman-teman tercinta penghuni *close friend second Instagram* penulis yang menjadi penyemangat dan pelepas penat ketika lelah maupun jenuh dalam proses penulisan.

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kepuasan nasabah terhadap penggunaan *m-banking*. Dengan tangan terbuka penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar laporan ini dapat semakin bermanfaat.

Jakarta, 20 Mei 2024

Agnes Dolifvia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan .....	4
I.3 Manfaat .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
II.1 Pengertian Bank.....	5
II.2 Pengertian Bank Syariah .....	6
II.3 Fungsi dan Tujuan Bank Syariah .....	7
II.4 Produk Bank Syariah .....	8
II.5 Pengertian <i>Mobie Banking</i> .....	9
II.6 Kepuasan Pelanggan.....	10
II.7 <i>E-Service Quality</i> .....	11
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
III.1 Sistematika Penelitian .....	13
III.2 Teknik Pengumpulan Data .....	13
III.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
III.4 Daftar Kuisisioner dan Kriteria Penilaian.....	18
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
IV.1 Deskripsi Data Penyebaran Kuesioner .....	20
IV.2 Deskripsi Data Responden .....	23
IV.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan BSI Mobile dengan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	26
IV.4 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan BSI <i>Mobile</i> dengan Perhitungan <i>Importance-Performance Analisis (IPA)</i> .....	31
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>35</b>
V.1 Penutup.....	35
V.2 Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	16
Tabel 2. Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian Pelanggan .....	16
Tabel 3. Penentuan Variabel, Dimensi, dan Indikator Pada Kuesioner .....	18
Tabel 4. Kriteria Penilaian Kuesioner Harapan .....	19
Tabel 5. Kriteria Penilaian Kuesioner Kinerja .....	19
Tabel 6. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	20
Tabel 7. Deskripsi Data Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Dimensi dan Indikator Pertanyaan Harapan .....	20
Tabel 8. Deskripsi Data Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Dimensi dan Indikator Pertanyaan Kinerja .....	21
Tabel 9. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja.....	26
Tabel 10. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	29
Tabel 11. <i>Importance-Performance Analisis</i> (IPA) .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Penelitian .....	13
Gambar 2. Pembagian Kuadran <i>Importance-Performance Analisis (IPA)</i> .....	17
Gambar 3. Grafik Lingkaran Jenis Kelamin Responden .....	23
Gambar 4. Grafik Lingkaran Usia Reesponden .....	23
Gambar 5. Grafik Lingkaran Pekerjaan Responden .....	24
Gambar 6. Grafik Lingkaran Jumlah Pendapatan Setiap Bulan Responden.....	24
Gambar 7. Grafik Lingkaran Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Setiap Bulan Oleh Responden .....	25
Gambar 8. Diagram Batang Jenis Transaksi Yang Sering Dilakukan Menggunakan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Oleh Responden .....	25
Gambar 9. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir
- Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner