

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BANK SYARIAH
TERHADAP PEROLEHAN INFORMASI (STUDI PADA NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (*BSI*) KANTOR CABANG A SILONDAE 2
KENDARI)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi

pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH

RIZKI WIDIANINGSIH

18050102023

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI

2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710

Email: Febi_iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hasil Penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BANK SYARIAH TERHADAP PEROLEHAN INFORMASI NASABAH (STUDI PADA NASABAH BSI KC A SILONDAE 2 KENDARI) yang ditulis oleh saudara **Rizki Widianingsih**, Nim **18050102023**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah.

Mengetahui,

Pembimbing I


Dr. Wahyuddin Maguni SE, M. Si
NIP.1970091820000031001

Pembimbing II


Dewi Santri S.Si. M.Si
NIP. 199010242019032002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: Febi_iaain@yahoo.co.id –website: <http://febi,iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi (Studi Pada Nasabah Bsi Kc A Silondae 2 Kendari)” yang ditulis oleh **RIZKI WIDIANINGSIH** NIM. **18050102023** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 3 November 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima untuk memperoleh gelar (SE).

Dosen Penguji Skripsi

Ketua : **Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI** (.....)

Sekretaris : **Dewi Santri S.Si. M.Si** (.....)

Anggota : **Abdul Wahid Mongkito S.Si** (.....)

Anggota : **Akmal ME** (.....)

Kendari, 19 Desember 2022

Dekan




Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI ←

NIP. 196310292000031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC A Silondae 2 Kendari)*" dibawah bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI selaku pembimbing I dan Dewi Santri S.Si. M.Si. selaku pembimbing II telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan Akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaandisuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar Pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Kendari, 19 Desember

Rizki Widianingsih
NIM: 18050102055

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Widianingsih
Nim : 18050102023
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi (Studi Pada Nasabah A Silondae 2 kendari)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 19 Desember 2022

Yang Menyatakan,



Rizki Widianingsih

NIM: 18050102023

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Bsi Kc A Silondae 2 Kendari)”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti yang kita rasakan saat ini. Proposal ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan Studi S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. Selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Kepada Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Kepada Nurjannah, S.Kom., M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Kepada Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI. Selaku Pembimbing Pertama
5. Kepada Dewi Santri S.Si. M.Si. Selaku Pembimbing Kedua

6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
9. Kepada sahabatku dan teman-temanku yang sudah memotivasi dan mensupport, serta seluruh angkatan 2018 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya, serta bermanfaat pada penulis khususnya. Penulis sadar bahwa dalam penyusunan proposal ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena keterbatasan penulis.

Kendari, 18 Oktober 2022

Penulis,



Rizki Widianingsih
NIM. 18050102023

ABSTRAK

Rizki Widianingsih, NIM : 18050102023, Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang A Silondae 2 Kendari). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing 1 Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. dan Pembimbing II Ibu Santri S.Si. M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah pada nasabah Bsi Kendari. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer berupa kuesioner data primer sendiri adalah data yang digunakan berupa data yang ditemukan dilapangan yang dimana data tersebut ditemukan oleh peneliti sendiri.

Metode ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden pada nasabah BSI Kendari yang menggunakan *website* BSI. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan dengan menggunakan metode kuesioner dan data diolah dengan menggunakan Program SmartPLS 4.0.

Dari hasil Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan *website* BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan tidak akan menurunkan tingkat kesetiaan atau perolehan informasi nasabah pada nasabah *website* BSI, justru sebaliknya, hal ini dikarenakan banyak nasabah yang percaya akan keamanan, kenyamanan dan jaminan yang disediakan oleh *website* BSI.

Kata Kunci : Bank Syariah, Kualitas Layanan, *Website*, Informasi

ABSTRACT

Rizki Widianingsih, NIM : 18050102023, The Effect of Website Service Quality of Bank Syariah Indonesia on Customer Information Acquisition (Study on Customers of Bank Syariah Indonesia (Bsi) Branch Office A Silondae 2 Kendari). Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor 1 Mr. Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. and Advisor II Ms. Santri S.Si. M.Si

This study aims to see and examine the influence of the quality of the Website Service of the Indonesian Sharia Bank on the Acquisition of Customer Information on Bsi Kendari customers. The source of data used in this study is in the form of primary data in the form of a questionnaire. Primary data itself is the data used in the form of data found in the field where the data was found by the researchers themselves.

This method uses a quantitative method, with a sample of 100 respondents from BSI Kendari customers who use the BSI website. The data collection technique used was using the questionnaire method and the data was processed using the SmartPLS 4.0 program.

The service quality variable has a significant effect on the acquisition of customer information in using the BSI website. This shows that the higher the level of service quality will not reduce the level of loyalty or customer information acquisition on the BSI website customers, on the contrary, this is because many customers believe in the security, comfort and guarantee provided by the BSI website.

Keywords: Islamic Bank, Service Quality, Website, Information

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Definisi Operasional	8
1.7. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Unsur Kebaruan	17
2.3. Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori Kualitas Layanan Website	20
2.2.2 Teori Perolehan Informasi Nasabah.....	25
2.4. Grand Theory	30
2.3.1 Kualitas Layanan Website	30
2.3.2 Perolehan Informasi Nasabah	31
2.5. Kerangka Pikir	31
2.6. Hipotesis	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5. Variabel Penelitian.....	39
3.6. Desain Penelitian	40
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil	45
4.1.1 Profil Responden.....	53
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
4.1.3 Evaluasi Model Analisis Data.....	55
4.1.3.1 Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	55
4.1.3.2 Evaluasi Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	56
4.1.3.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68
4.2. Pembahasan	71
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Website BSI Terhadap Perolehan Informasi Nasabah.....	72
BAB V KESIMPULAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran dan Rekomendasi	77
5.3. Implikasi Penelitian.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	xv
BIODATA PENULIS.....	xlvii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Data Jenis Kelamin Responden.....	46
4.2	Data Usia Responden	47
4.3	Data Jenis Pendidikan Responden.....	48
4.4	Data Jenis Pekerjaan Responden.....	49
4.5	Data Jenis Penghasilan Responden	50
4.6	Data Lama Menjadi Nasabah BSI.....	51
4.7	Data Menggunakan <i>Website</i> BSI.....	51
4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)	53
4.9	Deskripsi Variabel Perolehan Informasi (Y).....	54
4.10	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	58
4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X)	60
4.12	Hasil Uji Validitas Perolehan Informasi (Y).....	61
4.13	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	62
4.14	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	64
4.15	Hasil Analisis <i>Composite Reability</i>	65
4.16	<i>Cronbach's Alpha</i>	67
4.17	<i>Koefficient Determinan</i>	68
4.18	<i>Path Coefficient</i>	69

DAFTAR GRAFIK

Gambar	Judul Gambar	Halaman
4.1	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
4.2	<i>Composite Reability</i>	66
4.3	<i>Cronbach's Alpha</i>	67

DAFTAR BAGAN

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1	Kerangka Pikir.....	33
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Hubungan Antar Variabel	40
3.3	Model Struktural Hubungan Antar Variabel.....	42