

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA  
NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP BANTUL)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

Oleh:

**BENING ROOSMA MURTI**

**13820036**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA  
NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP BANTUL)**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

**Oleh:**

**BENING ROOSMA MURTI**

**13820036**

**PEMBIMBING:**

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Bening Roosma Murti

Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Bening Roosma Murti  
NIM : 13820036  
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.  
*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Pembimbing

**Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**  
**NIP. 19661119 199203 1 002**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**SURAT PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**  
Nomor: B-3054/Un.02/DEB/PP.05.3/08/2017

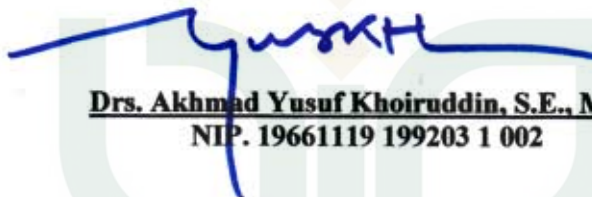
Skripsi/ tugas akhir dengan judul : “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)”

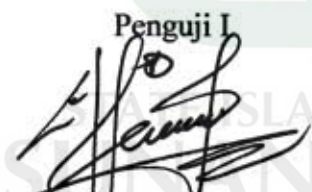
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : Bening Roosma Murti  
NIM : 13820036  
Telah dimunaqosyahkan pada : Kamis, 10 Agustus 2017  
Nilai munaqosyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQOSYAH:**  
Ketua Sidang

  
**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.**  
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I  
  
**Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.**  
NIP.19840523 201101 1 008

Penguji II  
  
**Dian Nurivah Solissa, SHI, M.Si**  
NIP.19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 21 Agustus 2017  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan,



  
**Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.**  
NIP. 19670518 199703 1 003



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bening Roosma Murti

NM : 13820036

Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan dipublikasikan ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Penyusun



**Bening Roosma Murti**  
NIM. 13820036

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bening Roosma Murti  
NIM : 13820036  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis/ Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)”** Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 7 Agustus 2017

Yang menyatakan



(Bening Roosma Murti)

## HALAMAN MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyirah: 5)

“Kebahagiaan itu bergantung pada dirimu sendiri”

(Aristoteles)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam tercurahkan kepada

Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Bapak Bambang Yuwana dan Ibu Sri Haryati, terimakasih telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan pengorbanan. Hanya balasan doa yang dapat saya panjatkan dan beribu-ribu kata maaf atas segala sikap, tingkah laku serta tutur kata yang salah.

Untuk kakak Agung Priatmoko, terimakasih telah memberi dukungan dan menerima setiap keluh kesah.

Keluarga besar Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2013

Beserta Almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	er
س	Sīn	s	zet
ش	Syīn	sy	es
ص	Šād	š	es dan ye
ض	Ḍād	ḍ	es (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	de (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	z	er
ع	'Ain	'	te (dengan titik di bawah)

غ	Gain	g	zet (dengan titik di
ف	Fā'	f	bawah)
ق	Qāf	q	koma terbalik di atas
ك	Kāf	k	ge
ل	Lām	l	ef
م	Mīm	m	qi
ن	Nūn	n	ka
و	Wāwu	w	el
هـ	Hā'	h	em
ء	Hamzah	,	en
ي	Yā'	Y	w
			ha
			apostrof
			Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	Ditulis	'illah
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

----- <sup>◌</sup> -----	Fathah	Ditulis	A
----- <sub>◌</sub> -----	Kasrah	Ditulis	i
----- <sup>◌</sup> -----	Ḍammah	Ditulis	u

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكر	Kasrah	Ditulis	<i>ẓukira</i>
يذهب	Ḍammah	Ditulis	<i>yaẓhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati تنسى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كريم	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati فروض	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

## F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قول	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

الفروضذوى	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
السنةأهل	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmaanirrahim*

*Alhamdulillah* segala puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah mencurahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tak lupa penyusun *haturkan* kepada Sang Baginda sejati, Nabi Muhammad Saw, yang senantiasa kita tunggu syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui berbagai proses yang cukup panjang, dengan mengucapkan syukur akhirnya skripsi atau tugas akhir ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Untuk itu, penyusun dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
4. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan penelitian ini,
5. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A. dan Ibu Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si. selaku dosen penguji 1 dan 2 yang telah membimbing, memberi masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan penelitian ini,
6. Seluruh pegawai dan staf TU Prodi, Jurusan, dan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,

7. Orang tua tercinta, Bapak Bambang Yuwana M.Pd, Ibu Sri Haryati S.Pd., dan kakak Agung Priatmoko S.Pd., serta seluruh keluarga atas segala do'a, dukungan, kasih sayang dan motivasi kehidupan terbaik,
8. Untuk Muhammad Ibnu Setiyawan atas bantuan dan supportnya
9. Untuk sahabat Mun Faridah, Ayu Kuswandari, Susandari yang selalu menyemangati, memberi bantuan dan arahan,
10. Untuk sahabat May Rizky dan Erika Fatimah yang selalu menghibur dan menyemangati,
11. Untuk sahabat F4 Girl Isti Qomah, Jelita N.W, Faradhila A.G. sahabat MANCA Ayu Sukma, Erischa, Irma yang selalu menyemangati,
12. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah yang telah berjuang bersama-sama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dari-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya. Aamiin.

Yogyakarta, 3 Agustus 2017

Penulis,



**Bening Roosma Murti**  
**NIM. 13820036**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka .....	11
B. Kerangka Teori.....	19
1. Perilaku Konsumen .....	19
2. <i>Mobile Banking</i> .....	23
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	23
b. Fitur Layanan Transaksi <i>Mobile Banking</i> BNI Syariah .....	23
3. Minat .....	27
4. Kemudahan Penggunaan .....	30
5. Kenyamanan .....	31
6. Kepercayaan .....	32
7. Kemanfaatan .....	34
C. Kerangka Pemikiran .....	35
D. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Populasi dan Sampel .....	41
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
C. Operasional Variabel.....	45
D. Definisi Operasional .....	45
E. Teknik Analisis Data .....	50
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Multikolonieritas .....	51

b. Uji Heteroskedastisitas .....	52
c. Uji Normalitas .....	53
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4. Uji Hipotesis .....	54
a. Uji F.....	54
b. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
c. Uji t.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	56
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	56
1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah KCP Bantul .....	56
2. Visi dan Misi .....	57
3. Produk dan Layanan .....	57
B. Karakteristik Responden .....	58
C. Penentuan Range .....	61
D. Deskripsi Variabel dan perhitungan Skor .....	61
1. Variabel Independen (X) .....	61
2. Variabel Dependen (Y) .....	65
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
1. Uji Validitas .....	66
2. Uji Reliabilitas .....	68
F. Uji Asumsi Klasik .....	70
1. Uji Multikolinearitas .....	70
2. Uji Heteroskedastisitas .....	71
3. Uji Normalitas .....	73
G. Uji Regresi Berganda .....	74
H. Uji Hipotesis .....	76
1. Uji F .....	77
2. Koefisien Determinasi .....	78
3. Uji t .....	79
I. Pembahasan .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	I

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2.2: Transaksi Non Keuangan dan Keuangan .....	24
Tabel 3.1: Skala Pengukuran .....	44
Tabel 3.2: Operasional Variabel Penelitian .....	46
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2: Responden Menurut Usia .....	59
Tabel 4.3: Responden Menurut Pekerjaan .....	60
Tabel 4.4: Tanggapan Variabel Persepsi Kemudahan .....	62
Tabel 4.5: Tanggapan Variabel Kenyamanan .....	63
Tabel 4.6: Tanggapan Variabel Kepercayaan .....	64
Tabel 4.7: Tanggapan Variabel Kemanfaatan .....	65
Tabel 4.8: Tanggapan Variabel Minat Nasabah .....	66
Tabel 4.9: Uji Validitas .....	67
Tabel 4.10: Uji Reliabilitas X1 .....	68
Tabel 4.11: Uji Reliabilitas X2.....	69
Tabel 4.12: Uji Reliabilitas X3.....	69
Tabel 4.13: Uji Reliabilitas X4.....	69
Tabel 4.14: Uji Reliabilitas Y.....	70
Tabel 4.15: Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.16: Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4.17: Hasil Perhitungan Regresi Berganda .....	74
Tabel 4.18: Uji F .....	77
Tabel 4.19: Uji Determinasi .....	78
Tabel 4.20: Uji t.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Pengakses Internet di Indonesia.....	5
Gambar 2.1: Kerangka Teori .....	36
Gambar 4.1: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Terjemahan Al-Quran .....	I
Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian .....	II
Lampiran 3: Data Kuosioner .....	VI
Lampiran 4: Data Responden .....	XV
Lampiran 5: Olah Data .....	XX
Lampiran 6: Surat Keterangan Izin Penelitian .....	XXIV
Lampiran 7: <i>Curriculum Vitae</i> .....	XXV



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan, kenyamanan, kepercayaan dan kemanfaatan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Pentingnya penelitian ini untuk menguji hasil penelitian sebelumnya yang masih berbeda satu dengan lainnya. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari nasabah sebagai responden pada BNI Syariah KCP Bantul. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 21.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa secara simultan secara bersama-sama variabel persepsi kemudahan, kenyamanan, kepercayaan dan kemanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan secara parsial, variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0.622 yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62.2%, sisanya yaitu 37.8% dijelaskan oleh variabel lain.

**Kata kunci:** *minat, kemudahan, kenyamanan, kepercayaan, kemanfaatan.*

## ABSTRACT

*This research is useful to analyze the influence of ease, trust, and expediency to the interest of using mobile banking. The importance of this research to answer the results of previous research that are still different from each other. This research uses primary data taken from customers as respondents in BNI Syariah KCP Bantul. The analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS 21 program.*

*The result of regression testing shows simultaneously the perception variable of easiness, convenience, trust and benefit to customer interest using mobile banking. Partially, easiness variable give positive influence to interest variable, convenience variable give positive influence to interest variable, trust variable give positive influence to interest variable, usefulness variable give positive influence to interest variable, The result of determination coefficient refer to 0,622 its mean that independent variable is able to explain dependent variable. 62.2%, and the remaining 37.8% is explained by the other variable.*

**Keywords:** *interest, easiness, convenience, trust, usefulness*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi perbankan saat ini merupakan suatu kebutuhan yang penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peran komputer menjadi perhatian serius. Teknologi informasi ini berdampak pada dunia perbankan saat ini. Pada era saat ini perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi banyak perubahan disebabkan karena adanya desakan kompetisi di dalam perbankan.

Dalam perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis dimana transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Dalam penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu *handphone*, *tablet*, *IPAD*, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan.



Selama beberapa tahun terakhir ini bank syariah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Fasilitas layanan perbankan melalui jaringan internet ini bisa diakses selama 24 jam, bagi nasabah yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya fasilitas *mobile banking*, nasabah akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank.

Dalam layanan perbankan atas dasar penerimaan nasabah terhadap penggunaan teknologi telah dilakukan melalui perluasan model *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan penggunaan terhadap hadirnya teknologi. TAM yang dikembangkan oleh Davis (1986,1989,1993); Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) mengemukakan bahwa persepsi Kemanfaatan (*Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) adalah faktor yang mempengaruhi segi penggunaan teknologi. Persepsi Kemudahan Penggunaan, merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat. Selain itu *mobile banking* dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Kemanfaatan merupakan hal yang penting untuk bertransaksi menggunakan

*mobile banking* dengan mudah dipelajari dan dapat meningkatkan kinerja pengguna.

Kenyamanan menurut Poon (2008:157) dalam penelitian Sauca (2009) merupakan variabel utama. Di mana kenyamanan dalam *mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi *mobile banking* karena dapat memudahkan akses *mobile banking* kapanpun dan di manapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

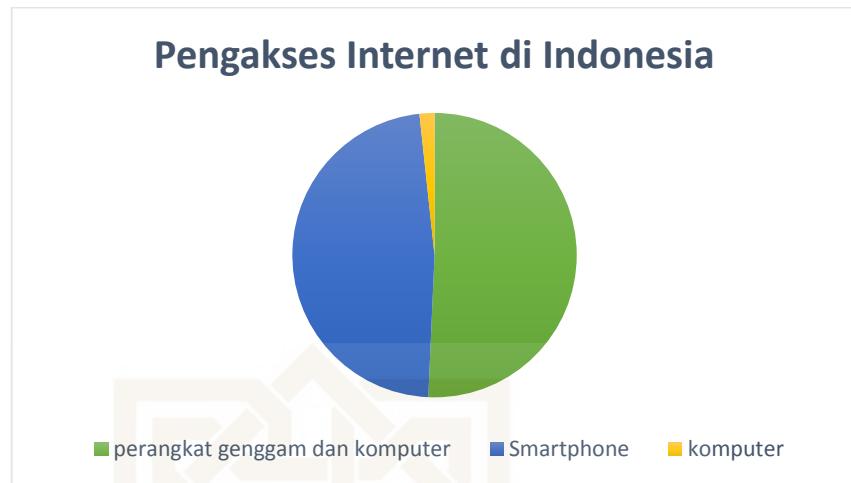
Dooney dan Cannon dalam Kusmayadi (2007:182) bahwa dimana kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reliabilitas dan integritas dari rekan pertukaran. Kepercayaan di sini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggaraan transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi elektronika perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Kepercayaan, merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan apabila akan menggunakan layanan *mobile banking*, bahwa sistem *mobile banking* mudah digunakan, cepat bertransaksi dan aman.

Minat nasabah menurut Schiffman dan Kanuk (2008) yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen.

Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya. Minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* dilandasi oleh berbagai faktor antara lain persepsi kemudahan penggunaan, kenyamanan, kepercayaan, kemanfaatan. Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variable penelitian.

Salah satu bank yang menawarkan jasa *mobile banking* adalah bank BNI Syariah. Untuk memberikan pelayanan yang prima BNI Syariah memberikan pelayanan *mobile banking*, sebagai salah satu institusi perbankan BNI Syariah menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka Bank BNI Syariah akan tetap dapat bersaing.

Pada survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jaringan Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016 mengungkap bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia telah terhubung ke internet berjumlah 132,7 juta orang adapun total penduduk sendiri sebanyak 256,2 juta orang. Hal ini mengindikasikan kenaikan 51,8% dibandingkan jumlah pengguna internet pada tahun 2014 sebesar 88 juttaa pengguna internet. Menurut ketua APJII Jamalul Izza, penyebabnya adalah perkembangan infrstruktur dan mudahnya mendapatkan smartphone atau perangkat genggam. Data survei mengungkapkan bahwa rata-rata pengakses internet di Indonesia menggunakan perangkat genggam, staristikanya sebagai berikut:



(Sumber: tekno.kompas.com, data diolah)

**Gambar 1.1**  
**Pengakses Internet di Indonesia**

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan sebanyak 50,7% pengakses internet menggunakan perangkat genggam dan komputer, sebanyak 47,6% pengakses menggunakan smartphone atau perangkat genggam, dan 1,7% adalah pengakses internet dengan komputer. Dalam penetrasi internet tersebut mayoritas masih berada di Pulau Jawa yaitu sekitar 86,3 juta orang atau 65% dari total pengguna internet (tekno.kompas.com pada tanggal 24 Oktober 2016).

Berdasarkan informasi tersebut terlihat bahwa masyarakat Indonesia sebagian besar telah menggunakan internet melalui smartphone dan selalu meningkat jumlah penggunaannya dari tahun ke tahun. Penggunaan *mobile banking* juga terus meningkat dan semakin bertabahnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan meningkatnya jumlah penggunaan internet menggunakan smartphone. Namun dalam pemberitaan

(kompas pada tanggal 13 April 2015) menurut Direktur Tindak Pidana Ekonomi Khusus (Dirtipideksus) Bareskrim Polri, Brigjen Victor Simanjuntak telah berhasil membongkar sindikat pembobolan uang nasabah dengan menggunakan internet dengan membajak akun milik nasabah bank sehingga ketika nasabah akan menyetor uang ke rekeningnya, aliran uang tersebut akan dibelokkan ke rekening pelaku. Dalam berita tersebut masih ada keawatiran bagi pengguna *internet banking*, *mobile banking* dan akun perbankan yang menggunakan jaringan internet. Di mana OJK meminta bank penyelenggara menerapkan prinsip kehati-hatian, termasuk memiliki manajemen risiko, infrastruktur, dan kendali yang andal (smart-money.co pada tanggal 17 September 2015).

Tingginya penggunaan *mobile banking* dan risiko yang ada ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu Bank BNI Syariah guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif fasilitas *mobile banking* di masa yang akan datang. BNI Syariah menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan dan fasilitas perbankan yang nyaman, adil, dan modern.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mencoba untuk meneliti Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul). Penelitian ini menggunakan variable dependen, *minat nasabah Bank BNI*

*Syariah KCP Bantul*. Sedangkan untuk variable independennya, penelitian ini terdiri dari *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Kepercayaan, dan Kemanfaatan*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP BANTUL)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah variabel Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*?
3. Apakah variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*?
4. Apakah variabel Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kenyamanan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
4. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Kemanfaatan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Bank Syariah  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dan sebagai sarana aktualisasi penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan.



### 3. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama dan menambah khazanah pengetahuan bidang pemasaran dalam perbankan syariah.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi proposal penelitian ini dengan susunan yang sistematis dan komprehensif, antara lain:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah sebagai landasan pembahasan, rumusan masalah guna memfokuskan pembahasan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulis skripsi yang meliputi antara lain: variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden, analisis data serta pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,008 ( $0,008 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a1}$  diterima, yang berarti bahwa “Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.
2. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,007 ( $0,007 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a2}$  diterima, yang berarti bahwa “Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.
3. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,005 ( $0,005 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a3}$  diterima, yang berarti bahwa “Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.
4. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan  $H_{a3}$  diterima, yang berarti bahwa “Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.

5. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0.622 yang berarti bahwa variabel kemudahan, kenyamanan, kepercayaan, dan kemanfaatan mampu menjelaskan variabel minat sebesar 62.2%, sisanya yaitu 37.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan menambah metode penelitian lain seperti metode wawancara, agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak daripada sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik. Variabel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak daripada variabel dalam penelitian ini, seperti variabel risiko, jaringan internet, *smartphone* pengguna agar lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap *mobile banking*.
2. Bagi Bank BNI Syariah sebaiknya lebih aktif memberikan informasi tentang *mobile banking* kepada masyarakat. Mengenai kemudahan, kenyamanan, kepercayaan dan manfaat yang didapatkan nasabah guna mempermudah transaksi perbankan mereka.

3. Bagi nasabah sebaiknya lebih mencari informasi mengenai layanan *mobile banking*. Karena dengan layanan tersebut nasabah tidak memerlukan banyak waktu, biaya dan usaha untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Aiisiyah. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta). Yogyakarta: *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*.
- Anik Susanti. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*
- Arfan Ikhsan Lubis. (2009). *Akuntansi Keperilakuan*. Medan: Salemba empat
- Arum Fitriani. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang). *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*
- Bastian Amanullah. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan *Mobile Banking* (Survei pada nasabah bank BCA Semarang). *Skripsi Universitas Diponegoro*
- Basu Swastha D. dan T. Hani Handoko. (2013). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta
- Budi Agus Riswandi. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Dwimasta Harlan. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Eriyanto. (2007). *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LKiS
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Farizi, Hadyan dan Syaefullah,MM,Ak. (2014). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat menggunakan *Internet Banking*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Volume 2. Nomor 1.
- Ferdi Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fred N. Kerlinger. (2008). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang Badan Penerbit: Undip.
- Imam Sugih Rahayu. (2015). Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta) *Jurnal Vol 5*
- Istiarni,Panggih Rizki Dwi. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang *Internet Banking* dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan *Internet Banking* di Indonesia). *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.



- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kharismawan, Ikhsan Toga dan Ibnu Widiyanto. (2016). Pengaruh kemudahan Penggunaan, Kenyamanan Akestabilitas, Keamanan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara *E-Banking*. *Jurnal Vol 5 no 1*
- M. Quraish Shihab. (2003). *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Volume 15*
- Mahisa Bima Sakti, Endang Siti Astuti, dan Kertahadi, (2013). Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Studi Kasus pada Nasabah BRI Unit Ponggok Kabupaten Blitar. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Maya Angela Silvia. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar. *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Muhammad Muflih. (2006). *Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ramadhani, Risna. (2008). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan nasabah terhadap layanan *Internet Banking* di Semarang: Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

- Sauca Ananda Pranidana. (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klik-BCA. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. (2008). *Perilaku Konsumen. Indeks.* Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi.* Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis,* Yogyakarta: UII Press.
- Tatang Kusmayadi. (2007). *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.* Skripsi STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Uma Sekaran. (2013). *Research Methods for Business.* Jakarta: Salemba empat.
- Wanandi Yoso Hanur Cahyo. (2014). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *Online Banking* pada Mahasiswa S1 fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Widyarini. (2015). *Pemasaran Syariah Aplikasi Manajemen Pemasaran dengan Perbankan Syariah.* Yogyakarta: Kampus FE UII
- Wiryani. (2015). Karakteristik Pengguna *Mobile Banking* Di Indonesia. *Tesis ATMA Jaya Yogyakarta.*
- Witherington, H.C. alih bahasa M.Buchori. (1978). *Pesikologi Pendidikan.* Jakarta: Aksara Baru.

[www.bisniskeuangan.kompas.com](http://www.bisniskeuangan.kompas.com)

[www.rumahjogjaindonesia.com](http://www.rumahjogjaindonesia.com)

[www.smart-money.com](http://www.smart-money.com)

[www.tekno.kompas.com](http://www.tekno.kompas.com)



**LAMPIRAN 1****TERJEMAHAN AL-QURAN DAN HADITS**

## 1. Al-Insyirah [94]: 5-6

Artinya: *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*.

**LAMPIRAN 2****KUISIONER PENELITIAN**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Terima kasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner salah satu instrument penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Bening Roosma Murti  
 NIM : 13820036  
 Program Studi : (S1) Perbankan Syariah  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
 Judul Penelitian : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)**

untuk memenuhi tugas penyelesaian Skripsi Program Sarjana. Saya sangat menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuisisioner ini dan menjamin kerahasiaan Anda. Demikian kuisisioner ini diberikan, atas kerjasama dan bantuan Anda, saya ucapkan terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia:
 

a. 17-25 tahun	c. 31-35 tahun
b. 26-30 tahun	d. > 36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini:
 

a. Wiraswasta	c. Pelajar/Mahasiswa
b. PNS	d. Lain-lain

5. Menjadi nasabah BNI Syariah Sejak:
  - a. < 6 bulan
  - b. 6 bulan-1 tahun
  - c. 1 tahun-2 tahun
  - d. > 2 tahun
6. Selain Bank BNI Syariah, apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya:
  - a. Ya
  - b. Tidak

#### PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner ini mempunyai empat alternatif jawaban, yaitu:

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

Berilah tanda (√) pada kolom yang telah tersedia dengan jawaban sesuai dengan pilihan Anda.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Sistem <i>mobile banking</i> sangat mudah dipelajari				
2	<i>Mobile banking</i> selalu memberikan info baru				
3	<i>Mobile banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan				
4	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> menjadi lebih efektif				
5	<i>Mobile banking</i> memudahkan dalam transaksi yang diinginkan nasabah				
6	Nasabah dapat mengakses dengan aplikasi <i>mobile banking</i> kapanpun dan dimanapun				

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
7	Nasabah dalam melakukan transaksi tidak perlu mengantri saat menggunakan <i>mobile banking</i>				
8	Saat menggunakan <i>mobile banking</i> nasabah dapat menghemat waktu				
9	<i>Mobile banking</i> mengurangi tingkat kesalahan dalam bertransaksi				
10	Transaksi dengan <i>mobile banking</i> tepat waktu				
11	Transaksi <i>mobile banking</i> dapat dipercaya				
12	<i>Mobile banking</i> memberikan kesan aman dalam pemakaian				
13	Kredibilitas pada pengguna <i>mobile banking</i>				
14	<i>Mobile banking</i> dapat dipercaya dalam pembayaran otomatis				
15	Akurasi/ketepatan dalam berinteraksi dengan <i>mobile banking</i>				
16	Transaksi <i>mobile banking</i> memberi kemudahan bagi nasabah				
17	<i>Mobile banking</i> efisien bagi nasabah				
18	<i>Mobile banking</i> meningkatkan pengetahuan pengguna bagi nasabah				
19	Penggunaan <i>mobile banking</i> sangat membantu tingkat produktivitas				
20	<i>Mobile banking</i> membantu proses kinerja nasabah				
21	<i>Mobile banking</i> mampu memberikan dampak modernisasi bagi nasabah				



22	<i>Mobile banking</i> sangat praktis dalam penggunaannya				
23	<i>Mobile banking</i> dapat memenuhi tuntutan profesi nasabah				
24	<i>Mobile banking</i> juga bisa digunakan sebagai sarana transaksi perbankan				
25	Dorongan untuk terus menggunakan <i>mobile banking</i> di masa yang akan datang				

## LAMPIRAN 3

## DATA KUISIONER

No	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)					Total	Persepsi Kenyamanan (X2)					Total
	K M D1	K M D2	K M D3	K M D4	K M D5		Kem udah an	K N M 1	K N M 2	K N M 3	K N M 4	
1	2	1	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
4	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17
5	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17
6	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16
7	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16
8	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	3	14
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
11	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16
12	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18
16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19
17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
18	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16
19	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
20	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	3	12
21	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18
22	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
23	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13
24	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17
25	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	2	16
26	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	2	15
27	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
28	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
30	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15

31	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16
32	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
33	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
34	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	4	19
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
37	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17
38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
39	2	3	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16
40	3	2	3	4	3	15	3	3	3	2	3	14
41	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16
42	3	3	2	3	4	15	3	3	3	4	3	16
43	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
44	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16
45	3	3	2	2	3	13	3	3	3	4	4	17
46	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16
47	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	3	13
48	3	2	4	3	3	15	3	4	4	3	4	18
49	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
52	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17
56	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	17
57	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
58	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
59	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
60	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
62	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
64	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15
65	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
67	3	2	3	3	3	14	3	3	4	2	3	15
68	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
69	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

70	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
71	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	3	15
72	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
73	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17
74	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16
75	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18
76	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
77	4	2	4	4	4	18	4	3	4	3	3	17
78	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
79	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18
80	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17
81	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18
82	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
83	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
84	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16
87	2	2	2	2	2	10	3	3	3	2	2	13
88	3	2	4	3	3	15	3	4	4	3	4	18
89	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
90	3	2	2	2	3	12	3	3	4	2	3	15
91	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17
93	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
94	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17
95	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
96	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17
97	3	3	3	4	2	15	4	4	4	3	3	18
98	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16
99	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
100	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15

Persepsi Kepercayaan (X3)					Total	Persepsi Kemanfaatan (X4)					Total
KP C1	KP C2	KP C3	KP C4	KP C5	Keperc ayaan	K MF 1	K MF 2	K MF 3	K MF 4	K MF 5	Keman faatan
3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	17
4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	3	18
3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18
3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
3	2	2	3	3	13	3	4	3	4	4	18
3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	3	17
2	2	3	2	2	11	2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17
3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18
3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13
2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19

2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17
4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16
2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16	4	4	3	2	3	16
3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	2	13
3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	4	16	4	4	3	2	3	16
2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17
4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17
2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17
2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14
3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14



Minat Nasabah (Y)					Total
MN1	MN2	MN3	MN4	MN5	Minat Nasabah
4	3	2	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	3	16
3	3	4	4	4	18
3	4	3	3	3	16
3	4	3	4	4	18
3	4	4	3	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17
2	2	3	3	3	13
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	4	17
4	3	3	3	3	16
4	3	3	3	4	17
4	3	3	3	4	17
3	3	2	4	4	16
3	4	3	4	4	18
4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	4	17
3	3	3	4	4	17
4	3	3	3	4	17

3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	3	14
3	3	2	4	3	15
4	3	4	3	4	18
3	3	2	4	3	15
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	4	17
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	3	16
3	3	4	4	4	18
4	3	4	3	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	2	4	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	17

4	4	3	3	4	18
3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	3	3	2	2	12
4	3	3	3	4	17
4	3	3	3	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	3	17
3	3	4	3	3	16
3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	2	13



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 4

## DATA RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan anda saat ini	Menjadi nasabah Bank BNI Syariah sejak:	Menggunakan jasa perbankan lainnya:
1	Muhammad Ibnu Setiyawan	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Tidak
2	Indri Lis Setyawati	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
3	Titin Lestari	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
4	Nanang Setiabudi	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Tidak
5	Mujana	Laki-laki	>36 tahun	Wiraswasta	>2tahun	Tidak
6	Vaniyati	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	>2tahun	Tidak
7	Murniyati	Perempuan	>36 tahun	PNS	>2tahun	Tidak
8	Slamet R	Laki-laki	>36 tahun	Lain-lain	6 bulan – 1 tahun	Ya
9	Nurhadi Pratama	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya
10	Ria Hastuti	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
11	Angga	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	6 bulan – 1 tahun	Ya
12	Risang Bayu Aji	Laki-laki	17-25 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
13	Sobri Abdul Lail	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	<6 bulan	Ya
14	Ayu Sukma	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Ya
15	Alfrida Restu Suhesti	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
16	Erika Fatimah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Ya
17	Nada Refti Nurhidayah	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Ya

18	Norman Anif	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Tidak
19	Melati Binti Tahir	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Ya
20	Nur Istiqomah	Perempuan	17-25 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
21	Alhaq Kamal	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan – 1 tahun	Ya
22	Indriani A Putri	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	<6 bulan	Ya
23	Esa Firmansyah	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Ya
24	Firzalina Rahmawati	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Tidak
25	Nur Hanifah Anisa	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Tidak
26	Khadziq Marzuki	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Ya
27	Ahmad Sidiq	Laki-laki	26-30 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
28	Adam Albar Ramadhan	Laki-laki	26-30 tahun	PNS	>2 tahun	Tidak
29	Wisnu Antara	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Tidak
30	Nur Fajriah	Perempuan	31-35 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Ya
31	Tulus Hartanto	Laki-laki	31-35 tahun	PNS	>2 tahun	Tidak
32	Zulfa Habibah	Perempuan	31-35 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak
33	Ananto Suryana Putra	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Tidak
34	Nurul Hidayah	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Ya
35	Riva Fauzia	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Tidak
36	Murdiyono	Laki-laki	>36 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
37	Ratih Martiani	Perempuan	26-30 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
38	Sri Handayani	Perempuan	>36 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
39	Egawati Rahayu Ningtyas	Perempuan	>36 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Ya

40	Chairul Nurhidayat	Laki-laki	>36 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Ya
41	Taufik Nur Rokhman	Laki-laki	17-25 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
42	Hilda Zubaida	Perempuan	31-35 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
43	Oktama Ttiatmodjo	Laki-laki	>36 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
44	Sri Sumarlina	Perempuan	>36 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
45	Bambang Gunawan	Laki-laki	>36 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Ya
46	Bartina	Perempuan	>36 tahun	PNS	1 tahun- 2 tahun	Ya
47	Egy Nur hakim	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Tidak
48	Agung Priatmoko	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan – 1 tahun	Tidak
49	Fajar Dwi Santoso	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Ya
50	Danang Bowo Susilo	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	6 bulan – 1 tahun	Ya
51	Rini Kusndari	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan – 1 tahun	Ya
52	Astriana Nabila	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Tidak
53	Avita	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun- 2 tahun	Tidak
54	Aditya Bagus Purwanto	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	<6 bulan	Ya
55	Andiyana Fatmawati	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Tidak
56	Mia Mita Sari	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak
57	Anik Istiani	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Tidak
58	A Ridho Pradana	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Ya
59	Randi Bachtiar	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Ya
60	Julian Nugraha	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak
61	Dyah Ayu Widowati	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Ya



62	Muhammad Ilyas	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Ya
63	Feriosa	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak
64	Indra Pramu D	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan – 1 tahun	Ya
65	Eka Putri	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Tidak
66	Ana Maulidia S	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
67	Luthfi	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
68	Auni A	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya
69	Rufi Yunita Sari	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
70	Siti Fatimah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Tidak
71	Eris Risnawati	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
72	Salma Mufidatul Ummah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
73	Jayanti Sukma W	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Ya
74	Nufita Sari Utami	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya
75	Lis Wahyu	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
76	Eka Fitri Mulyani	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya
77	Dewi	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Tidak
78	Dian Indah Yuuanti	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
79	Umi Fauziah	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	6 bulan – 1 tahun	Ya
80	Uhty Fitriyah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Tidak
81	Arif Gunawan	Laki-laki	31-35 tahun	Wiraswasta	6 bulan – 1 tahun	Tidak
82	Munfaridah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Ya
83	Fuad Adi	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya

84	Faza Syauqi Imtihani	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun- 2 tahun	Tidak
85	Edwin	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Ya
86	Sri Mulyaningsih	Perempuan	31-35 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Tidak
87	Heri	Laki-laki	>36 tahun	PNS	>2 tahun	Ya
88	Aulia Wintoro	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Ya
89	Puji Lestari	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak
90	Dian Nur Pita	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Ya
91	Annisa Dwi	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
92	Fiantika N	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	>2 tahun	Tidak
93	Widya Ganishaputra	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	>2 tahun	Ya
94	Septiana W	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Tidak
95	Muh Juweni	Laki-laki	>36 tahun	PNS	6 bulan – 1 tahun	Ya
96	Jelita Nur W	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	<6 bulan	Ya
97	Mujiyanti	Perempuan	>36 tahun	PNS	6 bulan – 1 tahun	Ya
98	Dimas Karisma	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	>2 tahun	Ya
99	Bayu A	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan – 1 tahun	Tidak
100	Muhammad Gofar	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun- 2 tahun	Tidak

## LAMPIRAN 5

### OLAH DATA

#### LAMPIRAN UJI NORMALITAS

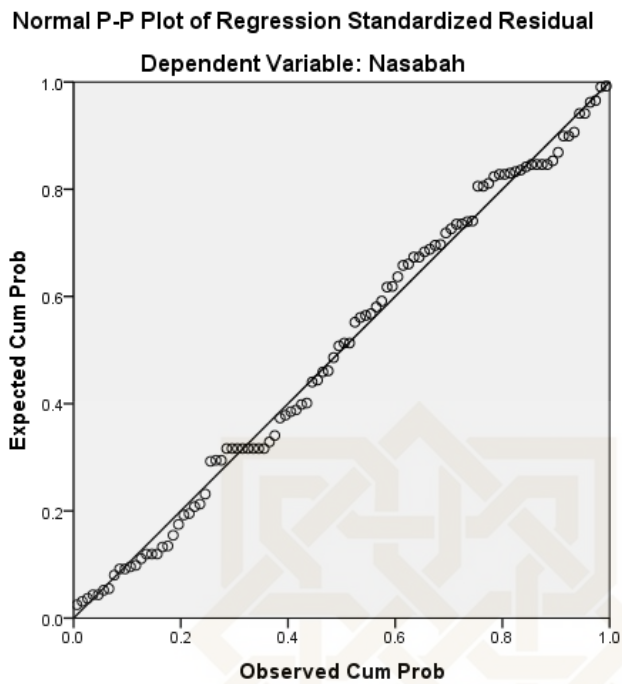
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09853432
	Absolute	.060
Most Extreme Differences	Positive	.050
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.605
Asymp. Sig. (2-tailed)		.858

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal karena nilai sig > 0.05



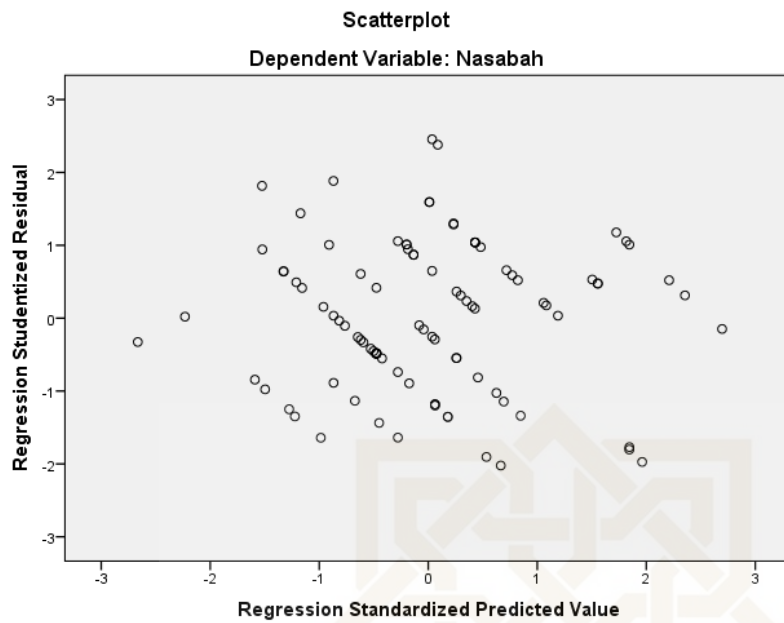
Normal karena gambar plot terlihat mengelilingi garis  
LAMPIRAN Uji HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.308	.705		.437	.663
1					
Kemudahan	.009	.043	.031	.221	.825
Kenyamanan	-.085	.058	.220	1.483	.141
Kepercayaan	-.022	.047	-.060	-.466	.642
Kemanfaatan	-.037	.060	-.098	-.613	.542

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Tidak terjadi heteros karena nilai sig > 0.05



Tidak terjadi heteros karena gambar plot tidak membentuk pola yang jelas

### LAMPIRAN Uji MULTIKOLINEARITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.067	1.282		.052	.958		
1							
Kemudahan	.211	.078	.233	2.704	.008	.514	1.947
Kenyamanan	.287	.105	.248	2.741	.007	.467	2.143
Kepercayaan	.248	.085	.228	2.900	.005	.617	1.621
Kemanfaatan	.286	.110	.255	2.608	.011	.400	2.498

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Tidak terjadi multikol karena nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10

## LAMPIRAN UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 <sup>a</sup>	.638	.622	1.121

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kepercayaan, Kemudahan, Kenyamanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.239	4	52.560	41.794	.000 <sup>b</sup>
	Residual	119.471	95	1.258		
	Total	329.710	99			

a. Dependent Variable: Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kepercayaan, Kemudahan, Kenyamanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.067	1.282		.052	.958
	Kemudahan	.211	.078	.233	2.704	.008
	Kenyamanan	.287	.105	.248	2.741	.007
	Kepercayaan	.248	.085	.228	2.900	.005
	Kemanfaatan	.286	.110	.255	2.608	.011

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

**SURAT KETERANGAN**  
**YGS/01/1309 /2017**

***Bismillahirrahmanirrahiim***

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Arief Mursidi  
Jabatan : Operational Manager  
PT Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Bening Roosma Murti  
No Mhs. : 13820036  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Universitas / PT : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian untuk menyelesaikan skripsi jenjang S-1 di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan judul "**Analisis Pengaruh Marketing Mix Dan Produk Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan (Studi Kasus Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**"

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 22 Agustus 2017

PT Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Yogyakarta



Arief Mursidi  
Operational Manager





## LAMPIRAN 7

## CURRICULUM VITAE

## Personal Details

1. Full Name : Bening Roosma Murti
2. NIM : 13820036
3. Gender : Female
4. Place, Date of Birth : Bantul, 31 October 1994
5. Nationality : Indonesia
6. Marital Status : Not Married
7. Height, Weight : 160 cm, 55 kg
8. Religion : Islam
9. Address : Jopaitan, RT 02/RW 32, Palbapang, Bantul,  
Yogyakarta
10. Phone : 085743065444
11. E-mail : [beningroosma@gmail.com](mailto:beningroosma@gmail.com)



## Educational Background

Year	Schools
2001-2006	SD Negeri Peni
2007-2010	SMP Negeri 3 Bantul
2010-2013	SMA Negeri 1 Jetis Bantul
2013-Selesai	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta