

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT PRODUK, KEMUDAHAN,
KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP
AMBARUKMO)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**INTAN FITRIYANI
13820145**

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

2017

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT PRODUK, KEMUDAHAN,
KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

INTAN FITRIYANI

NIM: 13820145

Pembimbing:

Drs. A. YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.S.i

NIP: 19661119 199203 1 002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Intan Fitriyani

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 : Intan Fitriyani

NIM :13820145

Judul Skripsi :“Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”

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, 19 Ramadhan 1438 H

14 Juni 2017 M

Pembimbing

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si
NIP/19661119 199203 1 002



PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Nomor: B-2753/Un.02/DEB/PP.05.03/06/2017

Skripsi/ tugas akhir dengan judul:

“Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”

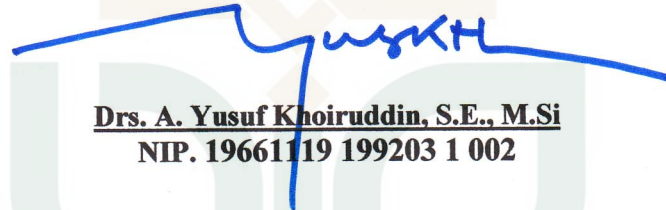
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Intan Fitriyani
NIM : 13820145
Telah dimunaqosyahkan pada : 19 Juni 2017
Nilai munaqosyah : A/B

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

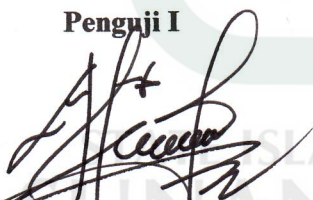
TIM MUNAQOSYAH:

Ketua Sidang




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

Penguji I



Jaafar Faradis, S.H.I., M.A
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji II




Joko Setyono, S.E., M.S.i
NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 21 Juni 2017

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Fitriyani

NIM : 13820145

Fak/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)**” 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 dan digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Ramadhan 1438 H
14 Juni 2017 M

Penyusun



Intan Fitriyani
NIM. 13820145

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Intan Fitriyani
NIM : 13820145
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 Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”

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: 14 Juni 2017

Yang menyatakan



(Intan Fitriyani)

MOTTO

“Dan ketika Tuhanmu mengumumkan janjinya bahwa sesungguhnya, jika kalian bersyukur, maka tentu akan kutambah nikmat yang telah kuberikan kepadamu itu, tapi jika kalian kufur, maka sesungguhnya azabku sangat pedih”. (Q.S. Ibrahim 7)

Semua impian kita dapat menjadi kenyataan, jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya
(Walt Disney)

Hidup adalah suatu hadiah yang sangat berharga, aku sendiri yang harus menciptakan keberhasilanku_
(Dona Hartley)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur atas kehadiran Allah SWT, dan berkat do'a serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya saya dapat menyelesaikan karya ini. Dan karya ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT, yang telah memberikan hidayah, kehidupan dan kesempatan untuk terus belajar dan berusaha.

Kedua orang tua tercinta Bapak Sukemi dan Ibu Sri Maryani. Tidak ada untaian kata yang sanggup aku ungkapkan betapa besar pengorbanan, keikhlasan, dan kasih sayang yang telah engkau berikan untukku.

Kakak dan adikku tersayang, terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan.

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	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Yā'	Y	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>
عَلَّة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	i
-----ُ-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

E. Vokal Panjang

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

F. Vokal Rangkap

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

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

أنتم	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>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنّة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Alhamdulillah *abbal'amin*, Segala puji bagi Allah atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasullulah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat Beliau kita dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak, aamiin.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

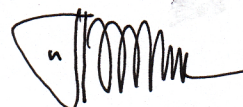
1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk Penulis selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Teristimewa kepada kedua Orang tua tercinta Bapak Sukemi dan Ibu Sri Maryani yang telah memberikan segala doa, motivasi, dukungan secara moril maupun materi, serta kasih sayang yang terbaik.
9. Kakak dan adikku tercinta yang terus memberikan dorongan dan hiburan kepada penulis sehingga dapat tetap semangat menyelesaikan skripsi.
10. Teruntuk keluarga besar kelas Gaul Syariah yang selalu memberikan semangat dan motivasi dari awal kuliah hingga berakhirnya skripsi ini, kalian terbaik!!!
11. Teman KKN 90 Gunung Kidul Padukuhan Giriharjo; Indah, Siti, Shabrina, Naim, Irvin, Mahadir, Sugi, dan Syamsul. Pengalaman yang luar biasa bisa tinggal dan bekerja sama selama 1 bulan di Desa Panggang, Gunung Kidul bersama kalian. See You on top!
12. Teman seperjuangan “Keluarga Perbankan Syariah 2013”, terima kasih sudah menemani selama lebih dari 3 tahun yang luar biasa ini.
13. Seluruh responden atas waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner.
14. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
15. Terimakasih pula kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penyusun mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Penulis,



Intan Fitriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Landasan Teori.....	15
1. Pemasaran	15
2. Perilaku Konsumen	18
3. Teknologi Informasi.....	21
4. Internet Banking.....	22

5. Teori TAM	24
6. Manfaat Produk.....	28
7. Kemudahan	30
8. Kenyamanan.....	33
9. Keamanan.....	34
10. Ketersediaan Fitur	35
11. Loyalitas Pengguna	35
C. Model Penelitian atau Kerangka Berfikir	37
D. Pengembangan Hipotesis	37
1. Hubungan Manfaat Produk dengan Loyalitas Nasabah.....	38
2. Hubungan Kemudahan dengan Loyalitas Nasabah.....	39
3. Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas Nasabah.....	41
4. Hubungan Keamanan dengan Loyalitas Nasabah.....	42
5. Hubungan Ketersediaan Fitur dengan Loyalitas Nasabah	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Lokasi Penelitian.....	46
B. Jenis Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel Penelitian	47
D. Definisi Operasional Variabel.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Teknik Pengujian Instrumen	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	56
H. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Asumsi Klasik.....	57
2. Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Hasil Pengumpulan Data.....	63
B. Profil Responden.....	63
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	70
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinearitas	73
3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
E. Uji Hipotesis	78

1. Uji Koefisien Determinasi	78
2. Uji Statistik F	79
3. Uji Statistik t	80
F. Pembahasan.....	83
1. Pembahasan Hipotesis Pertama.....	84
2. Pembahasan Hipotesis Kedua	85
3. Pembahasan Hipotesis Ketiga	87
4. Pembahasan Hipotesis Keempat	89
5. Pembahasan Hipotesis Kelima.....	91
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.7 Hasil <i>Adjusted R²</i>	79
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan	I
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	II
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden	VIII
Lampiran 4 Data Responden.....	XIV
Lampiran 5 Profil Responden	XXII
Lampiran 6 Hasil Analisis Data Menggunakan Program SPSS Versi 21	XXV
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	XXIX
Lampiran 8 Surat Bukti Penelitian.....	XXX
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	XXXI
Lampiran 10 <i>Curriculum Vitae</i>	XXXIII



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo.

Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengambilan data. Data penelitian diperoleh dari kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Pengisian kuesioner diukur melalui skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi. Metode penelitian ini dimaksudkan sebagai rancangan untuk mencari dan menjelaskan hubungan atau pengaruh antara variabel melalui pengujian hipotesis (*Explanation Research*). Pengujian hipotesis melalui uji F dan uji t. Penelitian mengambil sampel sebesar 98 responden dari suatu populasi dengan menggunakan rumus slovin.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan $Y = (0,230) + 0,234X_1 + (-0,002)X_2 + 0,097X_3 + 0,197X_4 + 0,440X_5 + e$, Ketersediaan Fitur (X_5) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,440. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan ketersediaan fitur secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Dari penelitian ini diperoleh nilai R square sebesar 0,573, yang artinya seluruh variabel bebas yakni manfaat produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan ketersediaan fitur mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 57,3% terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pengguna, sedangkan 42,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata kunci: Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan, Ketersediaan Fitur, Minat Nasabah, Internet Banking.

ABSTRACT

This research is have a purpose to analysis the benefit of influence product, simple, comfortable, safety, and availability fitur to interest the customer to using a product of the internet banking from BSM KCP Ambarukmo Yogyakarta.

This research is about a survey research that be done in using withdrawal of the data. The data research is produce from a questioner, observation and study from literature. The questioner is measurement from likert scala. The data analysis methode is using a double linear regression analysis method and coeeficient determinate analysis. This research method is use to be a program to search and explain relation and influence of the variable throught explanation. The trial hypothesis is trought the experiment F and the experiment t. This research is using 98 respondens to be a sample from a population using slovin formulation.

From the result a double linear regression analysis, we can get similarity $Y = (0,230) + 0,234X_1 + (-0,002)X_2 + 0,097X_3 + 0,197X_4 + 0,440X_5 + e$, an avalaible fitur (X_5) is the most factor that influence customer interest with coefficient regression score 0,440. The result of the research is indicate that product, simple, comfortable, safety, and availability fitur having contribution 57,3% concerning dependent variable that customer interest. And 47,3% its influence from others factor.

Keyword: Benefit Product, Simple, Comfortable, Safety, Availability Fitur, Customer Interest, Internet Banking.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin berkembangnya teknologi, kegiatan di dunia perbankan pun turut mengikuti imbas dari kemajuan teknologi. Salah satu kemajuan teknologi tersebut adalah dengan penggunaan internet dalam transaksi perbankan, tidak terkecuali perbankan yang menggunakan sistem syariah walaupun dengan menggunakan hukum Islam tapi sistem perbankan syariah juga tidak menutup mata dengan berkembangnya teknologi. Internet secara *de facto* sudah menjadi landasan untuk melakukan bisnis. Ada dua makna atau arti dari “Internet”, yaitu teknologi dan jaringannya. Saat ini juga teknologi internet mencakup penggunaan *web browser* sebagai *user interface*. Sementara itu pengertian internet sebagai jaringan adalah Internet sebagai salah satu jaringan komputer yang terbesar di dunia (Rahardjo, 2001: 2).

Jaringan internet sendiri pada mulanya hanya dapat digunakan untuk keperluan akademis (penelitian dan pendidikan). Namun sejak tahun 1995 internet sudah boleh dipergunakan untuk keperluan bisnis. Sejak saat itulah internet mulai menjadi media komunikasi data yang populer.

Dunia perbankan tidak berbeda dengan industri lainnya dimana teknologi internet mulai menjadi merasuk dan bahkan sebagian sudah menjadi standar *de facto*.

Internet banking mulai muncul sebagai salah satu *service* dari Bank. *Service* ini mulai menjadi tuntutan dari sebagai nasabah bank, sama halnya dengan *service* ATM dan *phone banking*.

Adapun keuntungan *internet banking* bagi pihak bank adalah (Rahardjo, 2001: 1-2):

1. Perluasan Bisnis (*Business expansion*)

Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada *phone banking* yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada *internet banking* yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu. Layanan perbankan sebuah bank kecil dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

2. Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*)

Nasabah, khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja.

3. Peningkatan Pendapatan dan Biaya (*Revenue and cost improvement*)

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.

4. Keunggulan yang Kompetitif (*Competitive Advantage*)

Bank yang tidak memiliki mesin ATM akan sukar berkompetisi dengan bank yang memiliki banyak mesin ATM. Maukah anda membuka *account* di bank yang tidak memiliki mesin ATM? Demikian pula bank yang memiliki *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki *internet banking*. Dalam waktu dekat, orang tidak ingin membuka *account* di bank yang tidak memiliki fasilitas *internet banking*.

5. Model Bisnis Baru (*New Business Model*)

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

Sedangkan keuntungan penggunaan *internet banking* bagi nasabah adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian nasabah diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Manfaat lainnya bagi nasabah adalah dapat melakukan transaksi dengan cepat dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung ke jaringan internet.

Berdasarkan dari data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2016) jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta user atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk Indonesia sebesar 256,2 juta. Jika dibandingkan pengguna internet Indonesia pada tahun 2014 sebesar 88,1 juta user, maka terjadi kenaikan sebesar 44,6 juta dalam waktu 2 tahun (2014-2016).

Pihak perbankan harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya agar pengguna *internet banking* tidak berpindah jasa layanan lainnya. Salah satu cara agar nasabah tidak berpindah ke jasa lainnya yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan, seperti manfaat yang dapat diperoleh, kemudahan dalam menggunakan, kenyamanan saat menggunakan, keamanan saat bertransaksi dan ketersediaan fitur yang diberikan. Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka keinginan untuk menggunakan semakin tinggi. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif.

Salah satu perbankan di Indonesia yang telah menyediakan layanan *internet banking* adalah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Menurut Vice President Divisi Pengembangan Produk BSM yaitu Dewa Bagus Ivan baru mengatakan layanan ini akan memberi kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah yang menggunakan. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 80 cabang BSM di seluruh Indonesia.

Objek dari penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Hal terpenting yang selalu diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo adalah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya agar terjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga dapat membangun dan menjaga loyalitas nasabah.

Loyalitas didefinisikan sebagai suatu sikap yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap penyedia produk atau jasa (Haris, 2014: 9). Loyalitas berasal dari pemenuhan harapan konsumen, sedangkan ekspektasi berasal dari pengalaman pembelian terdahulu oleh konsumen, opini dari teman dan kerabat, serta janji atau informasi dari pemasar atau pesaing (Jasfar, 2012: 22). Aspek yang sangat penting dari loyalitas pelanggan yang sering terlewatkan atau jarang diukur adalah hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Loyalitas adalah bukti dari emosi yang mentransformasikan perilaku pembelian berulang menjadi sebuah hubungan. Meningkatnya kekuatan emosi positif terhadap penyedia jasa, semakin meningkatkan loyalitas. Konsumen yang loyal adalah suatu komitmen yang mendalam untuk membeli kembali dan berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang, sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian merek yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan merek. Oleh karena itu, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, yaitu dengan cara memberikan

pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka tentunya akan membuat pelanggan merasa puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas. Adapun ruang lingkup pembahasannya berkisar pada:

1. Bagaimana pengaruh manfaat produk terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo?
3. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo?
4. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo?

5. Bagaimana pengaruh ketersediaan fitur terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini meliputi:

- a. Untuk mengetahui pengaruh manfaat produk terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.
- e. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini meliputi:

a. Manfaat Teoritis:

1. Bagi Peneliti : Untuk meningkatkan dan memperluas kemampuan peneliti akan pemahaman mengenai perbankan khususnya perbankan dengan sistem syariah dan pelayanan fasilitas dalam perbankan terkait kesetiaan dalam menggunakan

internet banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta dan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Akademisi : Memberikan kontribusi dalam ilmu ekonomi khususnya Perbankan Syariah dalam hal perbankan terkait kesetiaan menggunakan *internet banking* pada nasabah dan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis:

1. Bagi Pengguna : Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak nasabah dalam memilih bank syariah yang terpercaya dan kredibel dalam melakukan penyimpanan dana dan transaksi perbankan lainnya.
2. Bagi pihak Bank : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif terhadap bank terkait untuk lebih memajukan pelayanan terhadap nasabah melalui banyak media.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

Bab *pertama* memaparkan pendahuluan. Pada bab ini memuat latar belakang yang berisikan gambaran pemikiran, pokok masalah yang

merupakan perumusan dari latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang mengandung penjelasan tentang kegunaan hasil penelitian, dan sistematika pembahasan secara keseluruhan.

Bab *kedua* memaparkan mengenai landasan teori dan pengembangan hipotesis. Pada bab ini berisi teori-teori yang berkenaan mengenai variabel-variabel yang diangkat penulis sebagai judul penelitian baik itu teori dasar maupun teori hasil dari penelitian sebelumnya. Penulis mengelompokkan teori-teori dari penelitian sebelumnya ke dalam tinjauan pustaka dan mengelompokkan teori-teori dasar ke dalam landasan teori. Dari teori-teori yang ada penulis dapat menurunkan hipotesis yaitu dugaan sementara penulis menanggapi permasalahan yang ada dengan disertai dasar teorinya.

Bab *ketiga* memaparkan mengenai metode penelitian. Pada bab ini berisi penjelasan mengenai jenis dan sumber data penelitian yang digunakan oleh penulis, penentuan populasi dan sampel untuk penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan guna mendukung penelitian, definisi operasional variabel yang digunakan dalam menentukan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner, instrumen penelitian untuk menilai butir jawaban dari setiap pertanyaan dalam kuesioner, dan teknik analisis data yang digunakan guna membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah ditetapkan oleh penulis.

Bab *keempat* adalah analisis data dan pembahasan. Pada bagian ini membahas mengenai hasil pengumpulan data, profil dari responden yang

dijadikan sampel dalam penelitian ini, hasil uji dari instrumen penelitian, hasil dari analisis data, dan pembahasan.

Bab *kelima* adalah penutup. Pada bagian ini berisi kesimpulan atas hasil yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian dan untuk penelitian yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel manfaat produk terhadap loyalitas pengguna, dengan diperoleh nilai t hitung (2,358) dan t tabel (1,98498) dengan tingkat signifikansi (0,020). Berdasarkan ketentuannya jika t hitung (lebih besar atau sama dengan) \leq dari t tabel ($2,358 \leq 1,98498$) dan tingkat signifikansi (lebih besar atau sama dengan) \geq dari 0,05 ($0,020 \geq 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan manfaat produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo diterima atau didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi terbesar kedua setelah variabel ketersediaan fitur, yaitu sebesar 0,219.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap loyalitas pengguna, dengan diperoleh nilai t hitung (-0,014) dan t tabel (1,98498) dengan tingkat signifikansi (0,989). Berdasarkan ketentuannya jika t hitung (lebih kecil atau sama dengan) \leq dari t tabel ($-0,014 \leq 1,98498$) dan tingkat signifikansi (lebih besar atau sama dengan) \geq dari 0,05 ($0,989 \geq 0,05$), maka H_0 diterima dan H_{a2} ditolak.

Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo ditolak atau tidak didukung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan sebesar -0,002.

3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kenyamanan terhadap loyalitas pengguna, dengan diperoleh nilai t hitung 0,665) dan t tabel (1,98498) dengan tingkat signifikansi (0,508). Berdasarkan ketentuannya jika t hitung (lebih kecil atau sama dengan) \leq dari t tabel (0,665) \leq 1,98498) dan tingkat signifikansi (lebih besar atau sama dengan) \geq dari 0,05 (0,665 \geq 0,05), maka H_0 diterima dan H_{a3} ditolak. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kenyamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo ditolak atau tidak didukung.
4. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel keamanan terhadap loyalitas pengguna, dengan diperoleh nilai t hitung (0,004) dan t tabel (1,98498) dengan tingkat signifikansi (0,043). Berdasarkan ketentuannya jika t hitung (lebih besar atau sama dengan) \geq dari t tabel (0,004 \geq 1,98498) dan tingkat signifikansi (lebih kecil atau sama dengan) \leq dari 0,05 (0,043 \leq 0,05), maka H_0 ditolak dan H_{a4} diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet*

banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo diterima atau didukung. Variabel ini memiliki nilai koefisien regresi terbesar ketiga setelah variabel manfaat produk dan ketersediaan fitur yaitu sebesar 0,204.

5. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel ketersediaan fitur terhadap loyalitas pengguna *internet banking*, dengan diperoleh nilai t hitung (3,480) dan t tabel (1,98498) dengan tingkat signifikansi (0,001). Berdasarkan ketentuannya jika t hitung (lebih besar atau sama dengan) \geq dari t tabel ($3,480 \geq 1,98498$) dan tingkat signifikansi (lebih kecil atau sama dengan) \leq dari 0,05 ($0,001 \leq 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_{a5} diterima. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo diterima atau didukung. Hal ini dibuktikan dengan tingginya nilai koefisien regresi sebesar 0,404.

Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian

Berdasarkan pada analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang secara signifikan positif mempengaruhi loyalitas pengguna *Internet Banking* adalah manfaat produk, keamanan dan ketersediaan fitur. Sedangkan variabel kemudahan dan kenyamanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pengguna *Internet Banking*.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka didapatkan urutan variabel independen yang paling berpengaruh pada loyalitas pengguna *Internet Banking* adalah sebagai berikut:

1. Faktor ketersediaan fitur menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi loyalitas pengguna *Internet Banking*.
2. Faktor manfaat produk menjadi perhatian kedua yang mempengaruhi loyalitas pengguna *Internet Banking*.
3. Faktor keamanan menjadi perhatian ketiga yang mempengaruhi loyalitas pengguna *Internet Banking*.
4. Faktor kenyamanan dan kemudahan bukan menjadi perhatian yang mempengaruhi loyalitas pengguna *Internet Banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran bagi penelitian selanjutnya yang dapat diterapkan untuk penelitian mengenai *internet banking* adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas pengguna *internet banking* seperti kualitas layanan dan komitmen.
- b. Penelitian yang akan datang, dapat mempertimbangkan variabel sikap (*attituade*) nasabah – seperti pada penelitian Lu, F. *et al.* (2003) sebagai variabel yang dapat memoderasi pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen loyalitas pengguna dalam menggunakan (*intention to use*).



DAFTAR PUSTAKA

- Adair, John. (1985). *Mengambil Keputusan yang Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adamson, I., dan Shine, J., (2003). *Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End*.
- Amrullah. (2002). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amstrong, K. &. (2011). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Arizona, Yogastyan. (2015). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan Web, dan Informasi Online Banking Terhadap Minat Individu Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 4 No. 1.
- Budi Rahardjo. (2005). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: PT. Insan Indonesia.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13. Iss. 3, pg. 318.
- Djaali. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Farizi, Hadyan dan Syaefullah. (2014). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 2, No. 1.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisa Butir untuk Instrument*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Syamsul. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Hadri Kusuma dan Dwi Susilowati. (2007). *“Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta”*. Jurnal JAAI, Vol. 125, No.2.
- Harlan, Dwimastia. (2014). *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsi Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

- Hasan, M. Iqbal. (2003). *Pokok-Pokok Materi Statistik (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Ghazali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Iqbal Hasan. (2003). *Pokok-Pokok Materi Statistika 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irmadhani dan Nugroho. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer self efficacy terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- 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*. Skripsi. Universitas Diponegoro: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Iyus Haris, Akhmad. (2014). "Pengaruh Relationship Marketing dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty pada PT Enam Tiga Sejahtera". *Jurusan Pendidikan Ekonomi* Vol: 4 No: 1.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jasfar, Farida. (2012). *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi.
- Kasiran, Moh. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: Indeks.
- Kinanti, Firstly. (2013). *Analisis Determinan Sistem Informasi E-Ticketing: Pendekatan Extended Theory of Planned Behavior*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Lallmahamood, Muniruddeen. (2007). *An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use E-Commerce: Using An Extension of the Technology Acceptance Model*. *Journal of Internet Banking and Commerce*. (online), Vol. 12, No. 3

(<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>, diakses 30 November 2016).

- Maharsi, Sri dan Yuliani Mulyadi. (2007). "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*". Jurnal Akuntansi Dan Keuangan", Vol. 9, No. 1, Mei.
- Mislah Hayati Nasution dan Sutisna. (2015). "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking*". Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015.
- Mustaqa, Zainal. (2009). *Mengenal Variabel Hingga Instrumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution. (2009). *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawafila, Zulia. (2015). "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri D.I. Yogyakarta)*". Skripsi. Ekonomi dan Perbankan Islam.
- Pertiwi, Fita dan Vidya Vitta Adhivinna. (2013). *Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)*.
- Pikkarainen, Tero; Pikkarainen Kari; Karjaluoto, Heikki dan Pahnla, Seppo. (2004). *Customer Acceptance of Online Banking: an Extension of the Technology Acceptance Model*. Vol. 14, No. 3.
- Poon, W. C. (2008). *Users Adoption of –Banking Services: The Malaysian Perspective*. Journal of Business and Industrial Marketing. Vol. 23 No. 1.
- Saputro, Brian Dwi. (2013). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Nominal Vol. 02 No. 01.
- Saraswati, Pradhita. (2013). *Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Sauca Ananda Pranidana. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klik-BCA*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

- Sekaran, Uma. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2013). *Research Method For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D (7th ed)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharini, Mieke. (2008). "Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi "Bisnis dan Birokrasi"* Vol. 15 (No.3), Sept-Des 2008, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jakarta.
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Adi Mahastya.
- Suprayitno, Eko. (2008). *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Malang: UIN-Malang PRESS.
- Slameto. (1995). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsi, Ibnu. (1995). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjini, Sartika Sari Ayu dan Baridwan, Zaki. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB: Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 2.
- Tony Wijaya. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wigati, Sri. (2014). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam*. Surabaya: Jurnal, Vol. 1: 1.
- Wijayanti, Ratih. (2009). "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank Di Depok)". Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi-Universitas Gunadarma.

Zainal, Arifin. (2009). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Cetakan Pertama. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Sumber Lain

<http://www.syariahmandiri.co.id> diakses pada 10 Juli 2017

<http://www.lppi.or.id/index.php/module/Blog/sub/3/id/inilah-peraih-predikat-bank-syariah-terbaik-2014> di akses pada 8 Juli 2017

www.Puskakomui.com terkait survey APJII di akses pada 10 Juli 2017



Lampiran 1**Terjemahan**

No.	Halaman	Surat	Terjemahan
1.	28	Al-Insyirah (94): 5-6	Maka sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan.

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT PRODUK, KEMUDAHAN,
KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*****(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)****Bismillahirrohmanirrohim**

Hari/Tanggal :

No. Kuesioner :

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk keperluan skripsi mengenai **Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking***. Studi kasus kepada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti berharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Anda isikan ini akan terjaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

Intan Fitriyani

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan dibawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur:
 - a. <30 Tahun
 - b. 30-45 Tahun
 - c. >45 Tahun
4. Pendidikan Terakhir:
 - a. SD/SMP
 - b. SMA/SMK/STM
 - c. D1/D2
 - d. S1/S2/S3
5. Pekerjaan:
 - a. Karyawan
 - b. PNS
 - c. Wirausaha
 - d. Mahasiswa
6. Pendapatan perbulan:
 - a. Rp 1.000.000-3.500.000
 - b. Rp 3.500.000-5.000.000
 - c. Rp 5.000.000-8.000.000
 - d. Rp >8.000.000
7. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet:
 - a. Handphone
 - b. Laptop
 - c. Tab
 - d. Komputer
 - e. Lainnya

(lanjutan)

Nomer Responden:..... (diisi oleh peneliti)

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Variabel Manfaat Produk				
1.	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> menjadikan pekerjaan saya menjadi lebih efisien				
2.	Menggunakan <i>internet banking</i> sangat fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja				
3.	Saya merasa menggunakan <i>internet banking</i> sangat bermanfaat				
4.	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> membuat pekerjaan saya lebih cepat terselesaikan				
5.	Menggunakan <i>internet banking</i> membuat saya lebih mudah dalam mengerjakan tugas/pekerjaan saya yang berhubungan dengan transaksi perbankan				
	Variabel Kemudahan				
1.	Menggunakan <i>internet banking</i> dapat mengefisiensi waktu nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank				
2.	Saya dapat melakukan transaksi <i>internet banking</i> kapan saja				
3.	<i>Internet banking</i> memudahkan transaksi yang diinginkan nasabah				
4.	Sistem layanan <i>internet banking</i> mudah untuk digunakan				
5.	<i>Internet banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan				
	Variabel Kenyamanan				
1.	Sistem dalam <i>internet banking</i> dapat dipahami dengan mudah				
2.	Tidak terdapat antrian dalam bertransaksi menggunakan <i>internet banking</i> .				

3.	Nasabah dapat mengakses <i>internet banking</i> kapanpun dan dimanapun.				
4.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>internet banking</i>				
5.	Menggunakan <i>internet banking</i> menghemat waktu nasabah				
Variabel Keamanan					
1.	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> , nomor PIN dan pasword anda akan terjamin keamanannya				
2.	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> , transaksi yang akan anda lakukan terjamin keamanannya				
3.	Adanya jaminan dari bank bahwa uang yang akan di transfer/ dibayar sampai pada tujuan yang tepat				
4.	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi <i>internet banking</i>				
5.	Kerahasiaan data <i>internet banking</i> akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri				
Variabel Ketersediaan Fitur					
1.	Saya memilih menggunakan <i>Internet Banking BSM</i> karena memiliki fitur-fitur yang lengkap				
2.	Saya memilih menggunakan <i>Internet Banking BSM</i> karena memiliki fitur yang beragam dan menarik				
3.	Saya memilih menggunakan <i>Internet Banking BSM</i> karena fitur-fiturnya mampu memenuhi kebutuhan saya				
4.	Saya memilih menggunakan <i>Internet Banking BSM</i> karena fitur-fiturnya mudah digunakan				
5.	Saya memilih menggunakan <i>Internet Banking BSM</i> karena memiliki fitur yang canggih				
Variabel Loyalitas Pengguna					

1.	Saya suka bertransaksi menggunakan <i>internet banking</i>				
2.	Saya cukup sering menggunakan <i>internet banking</i> untuk kebutuhan transaksi				
3.	Saya akan selalu menggunakan <i>internet banking</i> secara intensif karena memiliki banyak manfaat dan menghemat waktu.				
4.	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau nasabah lain tentang <i>internet banking</i>				
5.	Selain untuk bertransaksi (transfer, cek saldo, dll), saya menggunakan <i>internet banking</i> untuk kebutuhan sehari-hari (membeli pulsa, membayar listrik/telfon, dll)				

Terimakasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Lampiran 3

Tabulasi Data Jawaban Responden

Manfaat Produk					X ₁	Kemudahan					X ₂	Kenyamanan					X ₃	Keamanan					X ₄	Ketersediaan Fitur					X ₅	Loyalitas Pengguna					Y ₁
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	3	13
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	4	4	17
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	4	4	3	3	3	17	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	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	13
4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
4	3	3	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	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	2	4	4	4	4	18	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14

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

Lampiran 4

Data Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Perangkat Transaksi
1	Laki-laki	30-45	SD/SMP	Wirausaha	1.000.000-3-500.000	Handphone
2	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3-500.000	Handphone
3	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
4	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
5	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Laptop
6	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
7	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
8	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
9	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Laptop
10	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
11	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone

12	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	>8.000.000	Handphone
13	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Handphone,
14	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
15	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
16	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
17	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Laptop
18	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
19	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
20	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
21	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
22	Laki-laki	30-44	S1/S2/S3	Wirausaha	5.000.000-8.000.000	Handphone
23	Perempuan	30-45	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
24	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
25	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone

26	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Handphone
27	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
28	Perempuan	<30	D1/D2	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
29	Perempuan	30-45	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone
30	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone
31	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
32	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
33	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
34	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
35	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
36	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	PNS	3.500.000-5.000.000	Handphone
37	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
38	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
39	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Komputer

40	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
41	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
42	Perempuan	<30	D1/D2	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
43	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Tab
44	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	PNS	>8.000.000	Handphone
45	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
46	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
47	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
48	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
49	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
50	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
51	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Laptop
52	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
53	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Komputer

54	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
55	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
56	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
57	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
58	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
59	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
60	Laki-laki	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
61	Perempuan	<30	D1/D2	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
62	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Laptop
63	Perempuan	30-45	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone
64	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
65	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
66	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone
67	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone

68	Perempuan	<30	D1/D2	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
69	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
70	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	>8.000.000	Handphone
71	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
72	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
73	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
74	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
75	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Laptop
76	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
77	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
78	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Wirausaha	>8.000.000	Handphone
79	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Handphone
80	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
81	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone

82	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
83	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	>8.000.000	Lainnya
84	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
85	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
86	Perempuan	<30	D1/D2	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
87	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
88	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone
89	Perempuan	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Tab
90	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
91	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Karyawan	3.500.000-5.000.000	Handphone
92	Laki-laki	30-45	S1/S2/S3	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Handphone
93	Laki-laki	30-45	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Tab
94	Laki-laki	<30	D1/D2	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone
95	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Karyawan	1.000.000-3.500.000	Handphone

96	Perempuan	<30	SMA/SMK/STM	Mahasiswa	1.000.000-3.500.000	Handphone
97	Laki-laki	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	3.500.000-5.000.000	Handphone
98	Perempuan	<30	S1/S2/S3	Wirausaha	1.000.000-3.500.000	Handphone

Lampiran 5

Profil Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Perempuan	60	61.23	61.23
	Laki-laki	38	38.77	38.77
	Total	98	100.0	100.0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	< 30	79	80.61	80.61
	30-45	19	19.39	19.39
	> 45	0	0	0
	Total	98	100.0	100.0

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid SD/SMP	1	1.02	1.02
D1/D2	6	6.12	6.12
SMA	50	51.02	51.02
S1	41	41.84	41.84
Total	98	100.0	100.0

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Karyawan	45	45.92	45.92
Wirausaha	18	18.37	18.37
PNS	2	2.04	2.04
Mahasiswa	33	33.67	33.67
Total	98	100.0	100.0

Pendapatan Per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	1 Juta	76	77.55	77.55
	3,5 Juta	16	16.33	16.33
	5 Juta	1	1.02	1.02
	8 Juta	5	5.10	5.10
	Total	98	100.0	100.0

Perangkat

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	HP	86	87.76	87.76
	Laptop	6	6.12	6.12
	Tab	3	3.06	3.06
	Komp	2	2.04	2.04
	Lainnya	1	1.02	1.02
	Total	98	100.0	100.0

Lampiran 6

Hasil Uji Analisis Data Menggunakan Program Komputer SPSS Versi 21

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	92,6224	99,433	,493	,956
X12	92,6735	98,738	,584	,955
X13	92,6429	98,706	,575	,955
X14	92,6429	99,490	,470	,956
X15	92,6327	97,554	,665	,955
X21	92,6224	99,083	,507	,956
X22	92,7653	97,584	,702	,954
X23	92,7959	97,772	,708	,954
X24	92,8673	96,941	,706	,954
X25	92,9184	96,323	,736	,954
X31	92,9184	97,375	,687	,955
X32	92,5918	99,234	,486	,956

X33	92,7959	96,762	,692	,955
X34	92,8776	97,614	,746	,954
X35	92,6531	97,569	,643	,955
X41	92,8878	96,204	,772	,954
X42	92,8776	97,036	,679	,955
X43	93,0714	99,263	,424	,957
X44	92,8571	98,392	,634	,955
X45	92,7959	97,071	,688	,955
X51	92,9592	98,741	,564	,956
X52	92,9592	97,194	,696	,954
X53	92,8367	97,581	,736	,954
X54	92,9082	97,507	,763	,954
X55	92,9388	97,646	,684	,955
X61	92,8061	96,880	,688	,955
X62	92,8571	96,680	,723	,954
X63	93,2347	96,986	,517	,957
X64	92,8265	98,598	,583	,955
X65	92,7551	98,352	,678	,955

2. Pengujian Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,772 ^a	,595	,573	1,39572	,595	27,085	5	92	,000	2,302

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Fitur, Persepsi_Manfaat, Keamanan, Kemudahan, Kenyamanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263,811	5	52,762	27,085	,000 ^b
	Residual	179,219	92	1,948		
	Total	443,031	97			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Fitur, Persepsi_Manfaat, Keamanan, Kemudahan, Kenyamanan

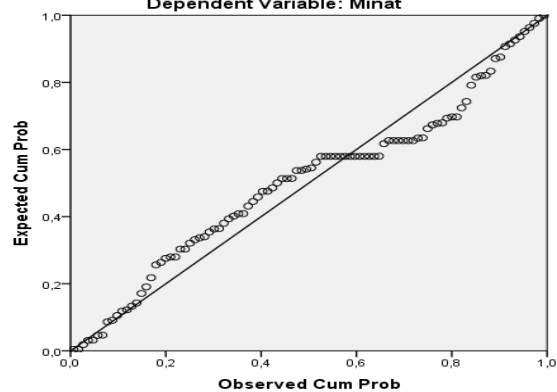
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	,230	1,386		,166	,869					
Persepsi_Manfaat	,234	,099	,219	2,358	,020	,542	,239	,156	,512	1,953
Kemudahan	-,002	,129	-,002	-,014	,989	,618	-,001	-,001	,295	3,389
Kenyamanan	,097	,146	,088	,665	,508	,655	,069	,044	,251	3,980
Keamanan	,197	,096	,204	2,048	,043	,631	,209	,136	,441	2,266
Ketersediaan_Fitur	,440	,126	,404	3,480	,001	,721	,341	,231	,326	3,070

a. Dependent Variable: Loyalitas

3. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Minat

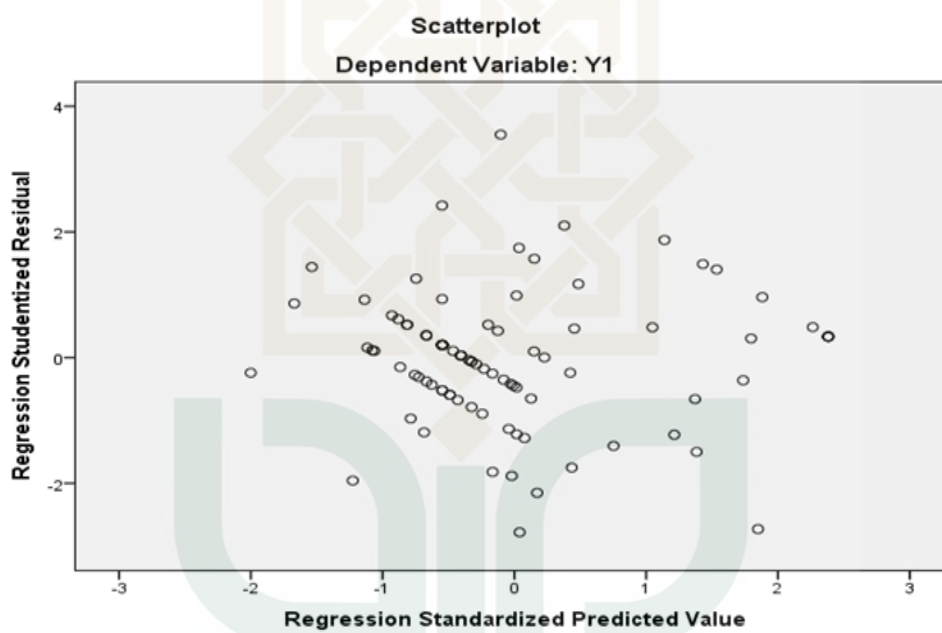


Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Unstandardized Residual is normal with mean 0,000 and standard deviation 1,36.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	,153	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

4. Uji Heteroskedastisitas



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 7

Surat Ijin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
 E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

Nomor : B-635/Un.02/DEB.1/PN.01.1//2017 23 Februari 2017
 Sifat : Penting
 Lamp. : 3 bendel
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan
BSM KCP AMBARUKMO
 Di Jl. Laksda Adi Sucipto No. 167, Kp. Ambarukmo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN PRODUK LAYANAN INTERNET BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BSM KCP AMBARUKMO)", dengan Dosen Pembimbing A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si, diperlukan penelitian.

Oleh karena itu kami mengajukan permohonan izin kepada Bapak/Ibu Pimpinan BSM KCP AMBARUKMO bagi mahasiswa kami :

Nama : Intan Fitriyani
 NIM : 13820145
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Alamat : Jl. Cabe 46 B RT 1 RW 59, Karangploso, Maguwoharjo, Depok, Sleman.

untuk melakukan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas diperkenankannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 E. Casmini



Lampiran 8

Surat Bukti Penelitian


mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Ambarukmo
Jl. Laksda Adi Sucipto
No. 167 Yogyakarta
Telp. (0274) 484202
Fax. (0274) 484859
www.syahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN
No. 19/ 082 -3/167

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Laksda Adisucipto No 167 Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta, dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Intan Fitriyani
NIM : 13820145
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : UIN Sunan Kalijaga

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo dengan judul skripsi " Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan & Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Layanan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah BSM KC Ambarukmo)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 April 2017
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG AMBARUKMO


Abdul Ghazali
Branch Manager


Eni Rosana
BQSM

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Lampiran 9

Dokumentasi





Lampiran 10

*Curriculum Vitae***Data Pribadi**

Nama : Intan Fitriyani
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat, Tgl Lahir : Klaten, 25 Februari 1995
 Agama : Islam
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Alamat lengkap : Batur 003/002 Tegalrejo, Ceper, Klaten, Jawa Tengah
 Nomor HP : 081578711778
 E-mail : intanfitriyani288@gmail.com

**Data Orangtua**

Nama Ayah : Sukemi
 Nama Ibu : Sri Maryani
 Alamat : Batur 003/002 Tegalrejo, Ceper, Klaten, Jawa Tengah

Riwayat Pendidikan:

2000-2001 : RA Mashitoh II
 2001-2007 : SD N Inpres
 2007-2010 : Mts Sunan Pandanaran
 2010-2013 : MA Sunan Pandanaran
 2013-2017 : Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga