

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN TRANSAKSI, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA (STUDI PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA)**



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

**OLEH:
Wahyu Dwiyanto
NIM: 15820141**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN TRANSAKSI, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA (STUDI PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

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

OLEH:

Wahyu Dwiyanto

NIM: 15820141

**Dosen Pembimbing Skripsi:
Defi Insani Saibil, S.E.I, M.E.K
NIP: 19881204 201903 1 014**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1168/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN TRANSAKSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA MAHASISWA DI YOGYAKARTA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WAHYU DWIYANTO
Nomor Induk Mahasiswa : 15820141
Telah diujikan pada : Jumat, 26 November 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Defi Insani Saibil, S.E.L.M.E.K
SIGNED

Valid ID: 61c3e9d92a2e3



Penguji I

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 618d710d2f94c



Penguji II

Rifaatul Indana, S.E.L.M.E.
SIGNED

Valid ID: 61e1918e92a2c



Yogyakarta, 26 November 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afidawiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 61c3c404c2999

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Wahyu Dwiyanto
Kepada,
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga**
Di – Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Wahyu Dwiyanto
NIM : 15820141
Judul Skripsi : **”Pengaruh Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Yogyakarta)”**

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 September 2021

Pembimbing



Defi Insani Saibil, S.E.I, M.E.K

NIP: 19881204 201903 1 014



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Dwiyanto

NIM : 15820141

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa yang berjudul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penulis

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 24 September 2021

Penyusun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Wahyu Dwiyanto

NIM. 15820141

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademisi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Dwiyanto
NIM : 15820141
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya dengan judul:

“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Yogyakarta)”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 24 September 2021

Penyusun



Wahyu Dwiyanto

NIM. 15820141

MOTTO

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan. “

-TAN MALAKA-

YOK BISA YOK!!!!



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah hirabbil'alamiin*,

“Karya yang sederhana ini kupersembahkan kepada:”

1. Ibu Tercinta Rumi Yana yang selalu memberikan semangat tiada henti, sosok ibu yang Selalu mengingatkan akan pentingnya menjaga shalat dengan harapan apa yang dipanjatkan diijabah oleh Sang Pencipta, yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkahku selama kaki ini berpijak di bumi mataram.
2. Bapak Suyono, yang sedari awal mengingatkan pentingnya menimba ilmu, selalu berbagi pengalaman dan aku banyak belajar darinya, dan menuntaskan apa yang harusnya dituntaskan.
3. Kak Andiska Meidi Yanto dan Ayuk Ayu. Yang selalu bertanya kapan skripsi selesai? Sekarang udah kelar bos. Terima kasih selalu mengingatkan, mendukung, dan mendo'akan yang terbaik.
4. Nenek ku Masrulah dan ponakanku lala po, sekarang skripsinya sudah selesai. Permintaan maaf yang sebesar-sebesar nya gara-gara skripsinya lama jadi lama juga bisa ke jogjanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI

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 | 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 | Sād | Ṣ | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dād | Ḍ | De (dengan titik di bawah) |
| ط | Tā' | Ṭ | Te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zā' | Z | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Ain | ء | Koma terbalik diatas |
| 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 | We |
| هـ | Hā' | H | Ha |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | Yā' | Y | Ye |

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

| | | |
|------------|---------|--------------|
| مَتَعَدَّة | Ditulis | Muta'addidah |
| عَدَّة | Ditulis | 'iddah |

C. Tā'Marbūttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada 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 | Hikmah |
| عَلَّه | Ditulis | ‘illah |
| كرمة الأولياء | Ditulis | Karamah al auliya’ |

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

| | | | |
|-----------|--------|---------|---------|
| --- َ --- | Fathah | Ditulis | A |
| --- ِ --- | Kasrah | Ditulis | I |
| --- ُ --- | Dammah | Ditulis | U |
| فعل | Fathah | Ditulis | Fa’ala |
| نكر | Kasrah | Ditulis | Žukira |
| يذهب | Dammah | Ditulis | Yazhabu |

E. Vokal Panjang

| | | |
|---------------------|---------|------------|
| Fathah + alif | Ditulis | Ā |
| جاهلية | Ditulis | Jāhiliyyah |
| Fathah + ya' mati | Ditulis | Ā |
| تنسى | Ditulis | Tansā |
| Kasrah + ya' mati | Ditulis | Ī |
| كريم | Ditulis | Karīm |
| Dhammah + wawu mati | Ditulis | Ū |
| فروض | Ditulis | Furūḍ |

F. Vokal Rangkap

| | | |
|--------------------|---------|----------|
| Fathah + yā' mati | Ditulis | Ai |
| بينكم | Ditulis | Bainakum |
| Fathah + wāwu mati | Ditulis | Au |
| قول | Ditulis | Qaul |

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

| | | |
|-------------------|---------|-----------------|
| أَنْتُمْ | Ditulis | A'antum |
| أَعَدَّتْ | Ditulis | U'iddat |
| لَنْنُ شَكَرْتُمْ | Ditulis | La'in syakartum |

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”.

| | | |
|------------|---------|----------|
| الْقُرْآنُ | Ditulis | Al-Quran |
| الْقِيَاسُ | Ditulis | Al-Qiyas |

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

| | | |
|------------|---------|-----------|
| السَّمَاءُ | Ditulis | As-Samā' |
| الشَّمْسُ | Ditulis | Asy-syams |

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

| | | |
|-------------------|---------|---------------|
| زَوَى الْفُرُودِ | Ditulis | Zawī al-furūd |
| أَهْلُ السُّنَّةِ | Ditulis | Ahl as-sunnah |

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, dan lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tak lupa penyusun haturkan kepada 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 ini dapat terselesaikan meskipun jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi manajemen keuangan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Dr. Afdawaiza, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Defi Insanin Saibil, S.E.I, M.E.K selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi semangat, motivasi, mengarahkan, memberi kritik dan saran sehingga dapat diselesaikanya penelitian ini.
5. Farid Hidayat, S.H., M.S.I selaku DPA yang telah memberi banyak waktu dan pikirannya untuk mengarahkan, menasehati segala hal yang berkaitan dengan dunia perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberi pengetahuan dan wawasan selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Keluarga besar PMII Ekuilibrium yang telah memberikan banyak ruang belajar berpikir dan bertindak dalam upaya ikut terlibat mengisi ruang ruang kosong kemerdekaan.
9. Sahabat sahabat Ambassador yang senantiasa setia menemani proses belajar, berdialektika dan berjuang bersama dalam upaya mempraksiskan amar ma'ruf nahi mngkar dan kehidupan sehari, sekali lagi terima kasih banyak sahabat.

10. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Suyono dan Ibu Rumi Yana yang menjadi motivasi terbesar dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang selalu mendoakan, memberi semangat dan motivasi, hingga selesainya skripsi ini.
11. Semua teman-teman yang selalu memberi semangat, motivasi dan juga sedikit menyusahkan (banyak bacot tak memberi solusi) namun karena kegigihan dan dorongan keadaan akhirnya selesai juga beban yang sebenarnya tidak menjadi hal fundamental dalam hidupku, dia adalah sahabat, Hairiza Satia, Roy Mahdi, Muslim Abdurrasyid, Eko Supriadi, Yusuf Rahman Al-majid, Firda Ainun Najwa, Nurul Hasanah dan masih banyak lagi sehingga tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dari-Nya. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan hati terbuka penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya. Aamiin

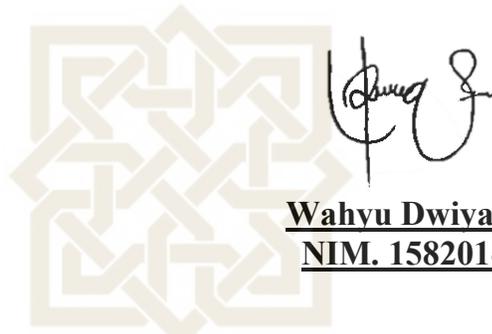
Demikian yang bisa penulis sampaikan. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih

Wallahul muwaffieq ila aqwamieth thariq

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 September 2021

Penyusun



Wahyu Dwiyanto

NIM. 15820141



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | ix |
| KATA PENGANTAR | xvi |
| DAFTAR ISI | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xxiii |
| DAFTAR TABEL | xxiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxv |
| ABSTRAK | xxvi |
| ABSTRACT | xxvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Sistematika Pembahasan | 10 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| A. Kerangka Teori | 12 |
| 1. Bank Syariah Indonesia (BSI)..... | 12 |
| 2. Mobile banking | 14 |
| 3. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) . | 15 |
| 4. Manfaat | 17 |
| 5. Kemudahan Transaksi | 18 |
| 6. Kepercayaan | 20 |
| 7. Minat | 21 |
| B. Telaah Pustaka | 23 |

| | |
|---|-----------|
| C. Pengembangan Hipotesis | 28 |
| 1. Pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia | 28 |
| 2. Pengaruh kemudahan transaksi terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia..... | 29 |
| 3. Pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia | 30 |
| D. Kerangka Pemikiran | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Jenis Penelitian | 32 |
| 1. Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 2. Objek Penelitian | 33 |
| 3. Populasi dan Sampel | 33 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| C. Definisi Operasional | 36 |
| 1. Variabel <i>Independen</i> (bebas)..... | 36 |
| 2. Variabel <i>Dependen</i> (terikat)..... | 37 |
| D. Definisi Operasional | 37 |
| E. Teknik Analisis PLS | 42 |
| 1. Uji Validitas | 43 |
| 2. Uji Reliabilitas | 44 |
| 3. Model Struktural atau Inner Model..... | 45 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.. | 47 |
| A. Profil Responden | 47 |
| 1. Responden Berdasarkan Nasabah Bank Syariah Indonesia | 48 |
| 2. Responden Nasabah Sebelum di Merger Menjadi BSI | 49 |
| 3. Responden Berdasarkan Lama Menggunakan M-Banking BSI..... | 50 |
| 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 5. Responden Berdasarkan Usia..... | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir . | 54 |
| 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| 8. Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 56 |
| B. Analisis Statistik Deskriptif | 57 |
| 1. Variabel Manfaat (X1) | 59 |
| 2. Variabel Kemudahan Transaksi (X2)..... | 60 |
| 3. Variabel Kepercayaan (X3)..... | 61 |
| 4. Variabel Minat (Y) | 62 |
| C. Hasil Olah Data dan Uji Hipotesis | 62 |
| 1. Model Pengukuran Atau Outer Model | 62 |
| 2. Model Struktur atau Inner Models | 71 |
| D. Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian | 75 |
| 1. Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia | 75 |
| 2. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia | 77 |
| 3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia | 79 |
| BAB V PENUTUP | 82 |
| A. Kesimpulan | 82 |
| B. Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 4.2 hasil responden berdasarkan nasabah BSI | 48 |
| Gambar 4.3 hasil responden nasabah sebelum di merger menjadi BSI | 49 |
| Gambar 4.4 hasil responden berdasarkan lama menggunakan m-banking BSI..... | 50 |
| Gambar 4.5 hasil responden berdasarkan jenis kelamin | 52 |
| Gambar 4.6 hasil responden berdasarkan usia | 53 |
| Gambar 4.7 hasil responden berdasarkan pendidikan terakhir | 54 |
| Gambar 4.8 hasil responden berdasarkan pekerjaan | 55 |
| Gambar 4.9 hasil responden berdasarkan pendapatan per bulan | 56 |
| Gambar 4.10 model konstruk PLS reflektif..... | 63 |
| Gambar 4.11 Model Akhir Konstruk PLS Reflektif | 81 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2 1. Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3.2 Kuisisioner Pertanyaan | 38 |
| Tabel 4.3 hasil responden berdasarkan nasabah BSI | 48 |
| Tabel 4.4 hasil responden nasabah sebelum di merger menjadi BSI | 49 |
| Tabel 4.5 hasil responden berdasarkan lama menggunakan m-banking BSI | 51 |
| Tabel 4.6 hasil responden berdasarkan jenis kelamin..... | 52 |
| Tabel 4.7 hasil responden berdasarkan usia | 54 |
| Tabel 4.8 hasil responden berdasarkan pendidikan terakhir . | 55 |
| Tabel 4.9 hasil responden berdasarkan pekerjaan..... | 56 |
| Tabel 4.10 hasil responden berdasarkan pendapatan per bulan | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif..... | 58 |
| Tabel 4.12 Outer Loadings..... | 65 |
| Tabel 4.13 Descriminat Validity | 67 |
| Tabel 4. 14 Average Variance Extracted | 67 |
| Tabel 4.15 Collinearity VIF Values | 68 |
| Tabel 4. 16 Composite Reliability | 69 |
| Tabel 4.17 Cronbac'h Alpha | 70 |
| Tabel 4.18 R Square..... | 71 |
| Tabel 4.19 Path Cofficient | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 93 |
| Lampiran 2 Hasil Kuisisioner | 102 |
| Lampiran 3 Output SPSS | 112 |
| Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS..... | 121 |
| Lampiran 5 Model Pengukuran Atau Outer Model | 123 |
| Lampiran 6 Uji Validitas..... | 124 |
| Lampiran 7 Multikolinieraitas..... | 125 |
| Lampiran 8 Uji Reliabilitas | 126 |
| Lampiran 9 Model struktural atau Inner Models | 126 |
| Lampiran 10 Bukti Kuesioner Kepada Responden..... | 127 |



ABSTRAK

Pada era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi *m-banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan transaksi, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking* Bank Syariah Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Yogyakarta yang menggunakan *m-banking*. Teknik pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dengan teknik pemungutan melalui sistem kuesioner *online* (Google Form). Penentuan jumlah sampel didapatkan jumlah sebesar 100. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan metode analisis *Structural Equating Model* (SEM) *Partial Least Square* (PLS). Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking* di Bank Syariah Indonesia. Sedangkan variabel kemudahan transaksi dan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: *minat, manfaat, kemudahan transaksi, kepercayaan, m-banking*

ABSTRACT

In the current era of information technology, the behavior of customers or consumers has changed a lot in conducting banking transactions, where customers prioritize aspects of convenience, flexibility, efficiency, and simplicity. M-banking technology is one type of service provided by Bank Syariah Indonesia to its customers so that customers can conduct banking transactions anytime and anywhere at any time without having to come to the bank. This study aims to analyze the effect of benefits, ease of transactions, and trust on customer interest in using m-banking Bank Syariah Indonesia. The population in this study were students in Yogyakarta who used m-banking. The sampling technique used was purposive sampling. With the collection technique through an online questionnaire system (Google Form). Determination of the number of samples obtained in the amount of 100. This study uses quantitative data analysis techniques with the method of Structural Equating Model (SEM) Partial Least Square (PLS) analysis. The results of the analysis of this study indicate that the variable effect of benefits has no significant effect on the interest in using m-banking at Bank Syariah Indonesia. Meanwhile, the ease of transaction variables and the trust variable have a positive and significant effect on customer interest in using Indonesian Syariah Bank mobile banking. Customers using Indonesian Syariah Bank mobile banking.

Keywords: interest, benefits, ease of transaction, trust, m-banking

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan bidang teknologi mempengaruhi setiap dimensi keseharian manusia, bidang kerja dan aktivitas manusia. Dengan teknologi, sebuah aktivitas dapat dengan mudah dilakukan tanpa harus mengeluarkan biaya untuk transportasi atau biaya jalan. Salah satu contoh adalah teknologi berbasis komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Kasemin, 2016).

Sistem informasi tidak mengenal batas ruang dan waktu. Disadari atau tidak, saat ini hampir semua orang berada dalam lingkaran yang membutuhkan sistem informasi. Sistem informasi yang baik akan berdampak pada kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi informasi saat ini sangat pesat dan penggunaan internet sangat luas. Hal ini dibuktikan dengan kemudahan dalam mengakses internet melalui media smartphone, komputer, laptop dll. Dengan media tersebut setiap orang dapat memproduksi, mengolah, menerima dan mengirim segala bentuk pesan komunikasi, kapanpun dan dimanapun (Saibil, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diikuti pula oleh perbankan di Indonesia. Teknologi telah

membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengiriman yang efisien bagi industri perbankan. Bank telah berubah dari penyedia solusi perbankan berbasis kertas ke teknologi terbaru. Perkembangan perbankan semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja (Bharti, 2016). (Kotler & Keller, 2016) menjelaskan, teknologi mengubah aturan permainan bagi layanan dengan cara yang mendasar. Perbankan berubah memiliki kemampuan untuk menjadi bank *online* dan via aplikasi *mobile*. Beberapa nasabah sudah jarang terlihat di lobi bank atau berinteraksi dengan karyawan lagi.

Permasalahan tentang bagaimana nasabah dapat menerima dan memanfaatkan layanan *mobile banking* secara maksimal dapat dijelaskan dengan menggunakan kerangka TAM (*Theory Acceptance Model*). Teori ini menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunaannya (Davis, 1989). Kerangka TAM merupakan model yang dirancang untuk memprediksi penerimaan aplikasi komputer dan faktor-faktor yang berhubungan dengannya (Widyarini, 2017).

Sebagai Negara yang berada di peringkat keempat Indonesia dengan penduduk mayoritas beragama Islam

mempunyai potensi yang besar dalam usaha perbankan apalagi perbankan syariah (Porwati et al., 2021). Namun, berdasarkan fakta kondisi perbankan syariah di Indonesia masih tertinggal jauh dari bank konvensional. Bank syariah kalah dalam segi permodalan dari bank konvensional. Oleh karena itu untuk mengatasi hal ini pemerintah memiliki rencana membuat kelembagaan dan permodalan bank syariah kuat dengan cara menggabungkan atau merger ketiga bank yang dimiliki BUMN (BRIS, BNIS, dan BSM) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan peringkat bank syariah raksasa di Indonesia (Nabilah Anika, 2021).

Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba lomba memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank (Lupiyoadi, 2001). Pelayanan jasa yang diumumkan diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Salah satu pelayanan yang diberikan bank syariah yaitu *Mobile Banking (M-Banking)*.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam

mobile banking antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya (Ismail, 2011). Dalam *mobile banking* adanya pemisahan secara fisik antara bank dan nasabahnya dan tidak ada interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan bank menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank (Sa'diyah Mahmudatus & Nur, 2013).

Secara teoritis, pengaruh minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh berbagai aspek, baik aspek internal nasabah maupun aspek eksternal/lingkungan dari nasabah itu sendiri (Schiffman & Kanuk, 2008). Menurut (Ledesman, 2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) diantaranya manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.

Faktor internal yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* adalah manfaat. Menurut (Jogiyanto, 2007) persepsi manfaat ialah sejauh

mana seseorang percaya bahwa menggunakan satu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam teori lain juga persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Konsep seperti ini juga menggambarkan bahwa manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktifitas, kinerja tugas atau efisiensi dalam menggunakan *mobile banking* dan kebermanfaatannya secara keseluruhan. Manfaat dari menggunakan layanan *mobile banking* yaitu membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Nasabah menggunakan layanan *mobile banking* karena dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi (Davis, 1989).

Faktor internal yang kedua adalah kemudahan transaksi. Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya (Davis, 1989). Maksudnya adalah jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan

menggunakannya. *Mobile banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi (Hadi & Novi, 2015).

Faktor internal yang terakhir adalah kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Menurut (Kesharwani et al., 2012) mendefinisikan kepercayaan sebagai sejauh mana seorang individu merasa aman dan yakin tentang mengandalkan sesuatu yang ada atau disediakan. Dalam teori lain dikatakan bahwa Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan (Mastia, 2014).

Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah minat.

Minat menurut (Jogiyanto, 2007) adalah salah satu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu kegiatan jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Minat berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan, akan tetapi minat dapat berubah menurut waktu, karena semakin lebar interval waktu maka semakin dimungkinkan terjadi perubahan-perubahan minat seseorang (Pambudi, 2014). Indikator untuk mengetahui minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yaitu keinginan seseorang menggunakan teknologi tersebut dan akan terus menggunakannya untuk masa depan.

Pada tahun 2020, asosiasi penyelenggara internet indonesia (APJII) melaporkan terdapat 196,7 juta atau 73,3 persen populasi orang menggunakan internet, jumlah ini bertambah sekitar 25,5 juta pengguna dibandingkan tahun lalu. pengguna terbanyak ada pada usia 19-35 tahun. Selain itu, faktor yang mempengaruhi internet dapat dilihat pada tingkat ekonomi dan pendidikannya. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas pengguna internet adalah Mahasiswa dan lulusan Strata 1 sebesar 79,23 % (APJII, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, penulis berminat untuk melakukan penelitian pada mahasiswa (nasabah) yang telah menggunakan layanan perbankan syariah dalam transaksi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). D.I Yogyakarta yang dijuluki dengan kota pelajar tentunya populasi mahasiswanya lebih banyak dibandingkan kota lain. Mahasiswa dirasa cocok untuk dijadikan responden karena merupakan pengguna aktif internet yang sering menggunakan layanan *mobile banking*. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”**,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah, yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, antara lain:

1. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian mengenai pengaruh penelitian mengenai pengaruh manfaat, kemudahan transaksi, kepercayaan, terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan transaksi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau bermanfaat bagi para pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang layanan *mobile banking* dan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang sama.

2. Bagi Penulis

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan ilmu pengetahuan, serta sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir.

3. Bagi Lembaga (Bank)

Penelitian ini diharapkan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* yang diterapkan pihak bank terhadap persepsi kemudahan nasabah dalam melakukan setiap transaksinya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran terkait penelitian serta membuat penelitian terarah maka penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka. Bab ini membahas teori-teori serta review studi terdahulu yang berkaitan dengan hal-hal apa saja yang mempengaruhi minat menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

- BAB III : Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, objek penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, definisi operasional variabel beserta pengukurannya serta metode analisis data yang digunakan.
- BAB IV : Analisis dan Interpretasi. Bab ini memuat hasil analisis pengaruh manfaat, kemudahan transaksi, kepercayaan dan minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
- BAB V : Penutup. Bab ini berisi kesimpulan penulis dari pembahasan psembahsan yang telah diuraikan, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian sejenis

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Pengaruh Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini terjadi karena nasabah bank belum tahu dan mengerti bagaimana menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Variabel kemudahan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hasil tersebut menjelaskan bahwa apabila semakin baik kemudahan transaksi suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakannya.
3. Variabel kepercayaan positif berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa apabila kepercayaan memberikan fungsi layanan *mobile banking* yang nasabah butuhkan dan aman untuk melakukan transaksi maka semakin kuat keinginan nasabah untuk minat menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas 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 penilitian seperti metode wawancara, agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak dari sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) sebaiknya lebih aktif untuk memberikan informasi terkait *mobile banking* kepada masyarakat. Mengenai manfaat, kemudahan transaksi dan kepercayaan yang didapatkan nasabah guna mempermudah transaksi perbankan mereka.

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



DAFTAR PUSTAKA

- Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- APJII. (2020). *Survei Pengguna Internet APJII 2019-Q2 2020: Ada Kenaikan 25,5 Juta Pengguna Internet Baru di RI*. BULETINAPJIIEDISI74.
- Bank Negara Indonesia. (2020). *Rampungan Rencana Merger 3 Bank Syariah, Bank Hasil Penggabungan akan Berevolusi Jadi Bank Syariah Nasional Terbesar*.
- Basrian Jasuma Putra, I. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Bank Syariah*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Bharti, M. (2016). Impact of dimensions of mobile banking on user satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*.
- Bisnis Tempo. (2021). *Gubernur BI Yakin Merger Bank Syariah BUMN Bakal Ciptakan Value Chain*.

- Burhan, & Bungin. (2013). *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasara edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*
- Casaló, L. V, Flavián, C., & Guinalíu, M. (2007). The role of security, privacy, usability and reputation in the development of online banking. *Online Information Review.*
- Chopipah Fifif. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking. *Skripsi*, 16.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly.*
- Fakhrurozi, A., & Zulfikar, D. S. E. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi di perpustakaanM INFORMASI PERPUSTAKAAN. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 196942.

- Fishbein, M., & Ajzen, A. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114, 106584.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55–65.
- HAIR, J. R. (1995). Joseph F.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L.; BLACK, William C. *Multivariate Data Analysis: With Readings. Fourth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hassan, H. E., & Wood, V. R. (2020). Does country culture

influence consumers' perceptions toward mobile banking? A comparison between Egypt and the United States. *Telematics and Informatics*, 46, 101312.

Himawati, R. R. (2019). *Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor cabang syariah Solo)*. IAIN SALATIGA.

Ismail, P. S. (2011). *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*.

Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kasemin, H. K. (2016). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Prenada Media.

Kesharwani, And, A., & Bisht, S. S. (2012). The Impact of Trust and Perceived Risk on the Internet Banking Adoption in India. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 5.

Kim, Y. H., Kim, D. J., & Wachter, K. (2013). A study of mobile user engagement (MoEN): Engagement motivations, perceived value, satisfaction, and continued engagement intention. *Decision Support Systems*, 56.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Pearson Boston, MA.
- Kuantitatif, P. (2013). kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Ledesman, M. (2018). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Loaba, S. (2021). The impact of mobile banking services on saving behavior in West Africa. *Global Finance Journal*, 100620.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik. *Jakarta: Salemba Empat, 101*.
- Marliza. (2017). *Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam*.
- Mastia, H. D. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking. *Skripsi Akuntansi, Yogyakarta*.
- Nabilah Anika, N. I. C. (2021). Potensi Praktik Monopoli dalam Merger Bank Syariah Indonesia Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Larangan Monopoli. *Jurnal*

Hukum Lex Generalis.

- Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Competence: Journal of Management Studies*.
- Porwati, V., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Analisis Potensi Profitabilitas Bank Syariah Pasca Merger Ditinjau Dari Determinan Yang Dapat Mempengaruhinya. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*.
- Purwati, N. A. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sa'diyah Mahmudatus, & Nur, A. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus. 1*, 120.
- Saibil, D. I. (2020). Does The Banking Information System Affect Customer Satisfaction and Loyalty? *EkBis: Jurnal*

Ekonomi Dan Bisnis.

- Saputri, D. (2017). *Pengaruh kemudahan daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank BRI syariah kantr cabang tanjung karang.* UIN Raden Intan Lampung.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen ter. Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks.*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D.* Alfabeta Bandung.
- Ventre, I., & Kolbe, D. (2020). The impact of perceived usefulness of online reviews, trust and perceived risk on online purchase intention in emerging markets: A Mexican perspective. *Journal of International Consumer Marketing.*
- Wibowo, A. (2008). *Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology acceptance model (TAM).* *Konferebsi Nasional Sistem Informasi.*
- Widyarini, L. A. (2017). *Analisis Niat Perilaku Menggunakan*

Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, 5(1).

Winoto, A. (2008). *Mikrokontroler AVR ATmega8*.

Wiyono, W. M. (2021). Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*.

