

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE*  
DAN FITUR PRODUK TERHADAP MINAT  
MAHASISWA MENGGUNAKAN  
*BSI EASY WADIAH***



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**WINDA LOFIKA  
NIM. 19 401 00179**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE*  
DAN FITUR PRODUK TERHADAP MINAT  
MAHASISWA MENGGUNAKAN  
*BSI EASY WADIAH***



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**WINDA LOFIKA  
NIM. 19 401 00179**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE*  
DAN FITUR PRODUK TERHADAP MINAT  
MAHASISWA MENGGUNAKAN  
*BSI EASY WADIAH***



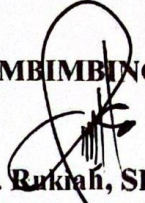
**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**WINDA LOFIKA  
NIM. 19 401 00179**

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Rukiah, SE., M. Si.  
NIP. 19760324 200604 2 002**

**PEMBIMBING II**

  
**Ja'far Nasution, M.E.I.  
NIDN. 2004088205**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

Hal: Lampiran Skripsi  
An. **WINDA LOFIKA**

Padangsidempuan, 16 Juli 2024

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh*

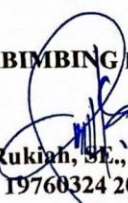
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan sepenuhnya terhadap skripsi an. **WINDA LOFIKA** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan Online Dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI Easy Wadiah**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya.

Demikian kami sampaikan,atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh*

PEMBIMBING I

  
Dr. Rukiah, SE., M. Si.  
NIP. 19760324 200604 2 002

PEMBIMBING II

  
Ja'far Nasution, M.E.I.  
NIDN. 2004088205

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, bahwa saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Winda Lofika  
NIM : 19 401 00179  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI *Easy Wadiah*

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 16 Juli 2024  
Saya Yang Menyatakan,



**Winda Lofika**  
**NIM. 19 401 00179**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan dibawahini:

Nama : Winda Lofika  
NIM : 19 401 00179  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif "**Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI *Easy Wadiah***". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada Tanggal : 16 Juli 2024

Saya Yang Menyatakan,



**Winda Lofika**  
NIM 19 401 00179



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Winda Lofika  
**NIM** : 19 401 00179  
**Program Studi /Fakultas** : Perbankan Syariah/ Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI *Easy Wadiah*

**Ketua**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
NIDN. 2026056902

**Sekretaris**

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si**  
NIDN. 2007016301

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
NIDN. 2026056902

**Anggota**

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si**  
NIDN. 2007016301

**Indri Aini, M.E.**  
NIDN. 2025128903

**Ja'far Nasution, M.E.I.**  
NIDN. 2004088205

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 24 Juli 2024  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 72,25 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3.59  
**Predikat** : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

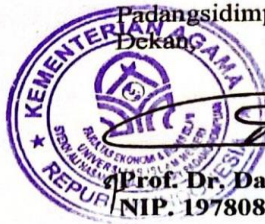
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE* DAN  
FITUR PRODUK TERHADAP MINAT MAHASISWA  
MENGUNAKAN TABUNGAN BSI *EASY WADIAH***

**NAMA : WINDA LOFIKA  
NIM : 19 401 00179**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
Syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, Agustus 2024

Dekan



  
**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**NAMA** : Winda Lofika  
**NIM** : 19 401 00179  
**JUDUL SKRIPSI** : **Pengaruh Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan BSI *Easy Wadiah***

Latar belakang permasalahan penelitian ini adalah ditengah perkembangan industri perbankan syariah dan teknologi yang semakin pesat untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan mudah dilakukan semua orang yaitu adanya pelayanan secara *online* dan penggunaan fitur produk guna meningkatkan ketertarikan ataupun minat masyarakat menggunakan suatu produk maupun jasa disuatu Bank. BSI KC Padangsidempuan merupakan salah satu bank syariah yang menawarkan layanan digital dan salah satunya pada produk tabungan *easy wadiah*. Namun, tabungan *easy wadiah* ternyata kurang diminati oleh masyarakat, termasuk mahasiswa angkatan 2021 FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Berdasarkan hasil observasi *online* hanya sekitar 32,8 % dari persentase pengguna BSI *Mobile* yang menggunakan tabungan *easy wadiah* pada mahasiswa angkatan 2021 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *online* dan fitur produk terhadap minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *Easy Wadiah*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer, teknik pengumpulan datanya menggunakan insidental sampling, jumlah sampel penelitian ini 80 responden, dengan menggunakan rumus slovin. Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah uji validitas dan realibilitas, deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji analisis statistik deskriptif, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan alat bantu SPSS 23. Berdasarkan hasil dari penelitian terdapat pengaruh kualitas layanan *online* terhadap minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *Easy Wadiah*, terdapat pengaruh fitur produk terhadap minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *easy wadiah*, terdapat pengaruh, kualitas layanan *online* dan fitur produk terhadap minat mahasiswa menggunakan BSI *Easy Wadiah*. Pada  $R^2$  menunjukkan bahwa kualitas layanan online dan fitur produk mempengaruhi minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan sebesar 52%.

**Kata Kunci:** **Kualitas Layanan *Online*, Fitur Produk, Minat Mahasiswa, Tabungan *Easy Wadiah***

## ABSTRACT

**NAME** : Winda Lofika  
**REG. NUMBER** : 19 401 00179  
**THESIS TITLE** : **The Effect of *Online* Service Quality and Product Features on Student Interest in Using BSI *Easy Wadiah***

The background of this research problem is in the midst of the rapid development of the Islamic banking industry and technology to improve good and easy services for everyone, namely *online* services and the use of product features to increase public interest or interest in using a product or service at a bank. BSI KC Padangsidempuan is one of the Islamic banks that offers digital services and one of them is the *easy wadiah* savings product. However, *easy wadiah* savings turned out to be less attractive to the public, including students of the 2021 FEBI batch of State Islamic University Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Based on the results of *online* observations, only about 32.8% of the percentage of BSI *Mobile* users who use *easy wadiah* savings in 2021 batch students of the Faculty of Economics and Islamic Business. The purpose of this study was to determine the effect of *online* service quality and product features on student interest in using BSI *Easy Wadiah* savings. This research is a quantitative study using primary data, the data collection technique uses incidental sampling, the number of samples in this study is 80 respondents, using the slovin formula. The data analysis methods used by researchers are validity and reliability tests, descriptive, normality tests, classical assumption tests, descriptive statistical analysis tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, t tests, f tests, and coefficient of determination tests using SPSS 23 tools. Based on the results of the study, there is an effect of *online* service quality on student interest in using BSI *Easy Wadiah* savings, there is an effect of product features on student interest in using BSI *easy wadiah* savings, there is an influence, *online* service quality and product features on student interest in using BSI *Easy Wadiah*. In <sup>R<sup>2</sup> shows</sup> that the quality of online services and product features affect the interest of FEBI students in the 2021 batch of State Islamic University Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan using *easy wadiah* savings at BSI Padangsidempuan by 52%.

**Keywords:** ***Online* Service Quality, Product Features, Student Interest, *Easy Wadiah* Savings**

## ملخص البحث

ملخص البحث	: ويندا لوفيكما
رقم التسجيل	: ١٩٤٠١٠٠١٧٩:
عنوان البحث	: تأثير جودة الخدمة عبر الإنترنت وميزات المنتج على اهتمام الطلاب باستخدام نظام "إيزي ودیعة"

تكمن خلفية مشكلة هذا البحث في خضم التطور السريع في الصناعة المصرفية الإسلامية والتكنولوجيا لتحسين الخدمات الجيدة والسهولة للجميع، أي الخدمات عبر الإنترنت واستخدام ميزات المنتج لزيادة اهتمام الجمهور أو إقباله على استخدام منتج أو خدمة في البنك. بنك الشريعة الإسلامية الإندونيسي بادانغسيديمبوان هو أحد البنوك الإسلامية التي تقدم خدمات رقمية وأحدها منتج التوفير السهل ودیعة. ومع ذلك، فقد تبين أن ادخار الودائع الميسرة أقل جاذبية للجمهور، بما في ذلك طلاب دفعة ٢٠٢١ من برنامج التوفير الميسر في جامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانغسيديمبوان الإسلامية الحكومية. استناداً إلى نتائج الملاحظات عبر الإنترنت، فإن حوالي ٣٢,٨٪ فقط من نسبة مستخدمي بنك الشريعة الإندونيسي المتنقل الذين يستخدمون الادخار السهل بالودیعة في دفعة ٢٠٢١ من طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة عبر الإنترنت وميزات المنتج على اهتمام الطلاب باستخدام مدخرات بنك الشريعة الإندونيسي "إيزي ودیعة". هذا البحث عبارة عن دراسة كمية باستخدام البيانات الأولية، ويستخدم أسلوب جمع البيانات أسلوب أخذ العينات العرضية، وعدد العينات في هذه الدراسة ٨٠ مبحوثاً، باستخدام صيغة السلوفاين. أساليب تحليل البيانات المستخدمة من قبل الباحثين هي اختبارات الصلاحية والثوقية، والاختبارات الوصفية، واختبارات المعيارية، واختبارات الافتراضات الكلاسيكية، واختبارات التحليل الإحصائي الوصفي، واختبارات الانحدار الخطي المتعدد، واختبارات الفرضيات، واختبارات ت، واختبارات ف، واختبارات معامل التحديد باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ٢٣. بناءً على نتائج الدراسة، هناك تأثير لجودة الخدمة عبر الإنترنت على اهتمام الطلاب باستخدام مدخرات بنك سياريا إندونيسيا/إيزي ودیعة، هناك تأثير لمميزات المنتج على اهتمام الطلاب باستخدام مدخرات بنك سياريا إندونيسيا/إيزي ودیعة، هناك تأثير، جودة الخدمة عبر الإنترنت وميزات المنتج على اهتمام الطلاب باستخدام مدخرات بنك سياريا إندونيسيا/إيزي ودیعة. تُظهر البيانات أن جودة الخدمات عبر الإنترنت وميزات المنتج تؤثر على اهتمام طلاب جامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانغسيديمبوان الإسلامية الحكومية في دفعة ٢٠٢١ في استخدام مدخرات ودیعة سهلة في بنك سياريا إندونيسيا بادانغسيديمبوان بنسبة ٥٢٪.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة عبر الإنترنت، وميزات المنتج، واهتمام الطلاب، وسهولة التوفير في الودیعة

## KATA PENGANTAR



*As-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh*

*Alḥamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Ṣalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madīnatul ‘ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI *Easy Wadiah*”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

- A. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga,

Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

B. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

C. Ibu Sarmiana Batubara, M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nasion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA).

D. Ibu Dr. Rukiah, SE., M. Si. selaku Pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.

E. Bapak Ja'far Nasution, M.E.I. selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

- F. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
- G. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
- H. Penghargaan istimewa dan terkhusus saya ucapkan terima kasih kepada Bapak tercinta & terhebat **Ismawandi** yang selalu menjadi penyemangatku yang tiada henti-hentinya yang telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang, bimbingan dan memberikan dukungan moral dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini serta do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi bapak harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidupku. Semoga Allah SWT senantiasa membalas perjuangannya dengan surga firdaus-nya.
- I. Penghargaan istimewa dan terkhusus saya ucapkan terima kasih kepada Ibunda tercinta **Almh. Siti Dormala Situmeang**, seseorang yang biasanya saya sebut mama. Kepergianmu membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang

tak disini ragamu memang sudah tidak ada dan tidak bisa aku jangkau tapi namamu akan tetap jadi motivasi terkuat sampai detik ini. Banyak hal yang dinantikan saya lalui tanpa sosok mama babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan mama berikan. Maka tulisan ini saya persembahkan untuk mama pintu surga, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang tertatih sendiri tanpa Doa dan ditemani.

- J. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara-saudari saya Irpan Nanda (Abang), Deni Permana (Abang), Windi Andini (Adik), Ragil Sanjaya (Adik), dan Sumayer (Tante) yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini dan semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
- K. Teruntuk sahabat-sahabat peneliti Rika Suyandari Panggabean, Yulia Khairani Lubis, dan Siti Khoiriah Harahap, menjadi garda terdepan dan sudah menjadi saudari yang paling saya sayangi, yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi, selalu bersedia menjadi tempat bercerita serta berkeluh kesah, selalu membantu dengan ikhlas, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- L. Teruntuk sahabat peneliti yang sama-sama berjuang Siti Ramadani Sitompul, Ayu Fitria Zulmi, yang selalu mendukung dan semangat kepada peneliti dan juga selalu memberikan motivasi.

M. Dan yang terakhir, kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Alpi Mandailing yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka yang selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan dukungan, semangat, material maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga selesai skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 16 Juli 2024

Peneliti

Winda Lofika

NIM. 19 401 00179

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf `Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

A. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ؤ	ḍommah	U	U

B. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ء	fathah dan ya	Ai	a dan i
ؤ.....	fathah dan wau	Au	a dan u

C. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah

و...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua :

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dannah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ّ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/

diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
ملخص البحث .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah .....	11
D. Defenisi Operasional Variabel .....	12
E. Rumusan Masalah.....	13
F. Tujuan Penelitian.....	13
G. Manfaat Penelitian.....	14
H. Sistematika Pembahasan .....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Kerangka Teori .....	16
1. Minat .....	16
a. Pengertian Minat.....	16
b. Indikator Minat .....	17
2. Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	18
a. Defenisi Kualitas Layanan .....	18
b. Defenisi Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	20
c. Indikator Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	20
d. Kualitas Layanan Menurut Islam .....	21
e. Hubungan Kualitas Layanan <i>Online</i> terhadap Minat Mahasiswa..	23
3. Fitur Produk .....	24

a.	Defenisi Fitur Produk .....	24
b.	Indikator Fitur Produk .....	25
c.	Hubungan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa .....	25
<b>4.</b>	<b>Tabungan Easy Wadiah.....</b>	<b>26</b>
a.	Landasan Hukum Al- <i>Wadiah</i> .....	28
<b>B.</b>	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>C.</b>	<b>Karangka Pikir.....</b>	<b>34</b>
<b>D.</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A.</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>B.</b>	<b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>C.</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>38</b>
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel.....	38
<b>D.</b>	<b>Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>40</b>
<b>E.</b>	<b>Sumber Data .....</b>	<b>41</b>
1.	Data Primer.....	42
2.	Data Sekunder.....	42
<b>F.</b>	<b>Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>43</b>
1.	Dokumentasi.....	43
2.	Kuesioer/Angket.....	43
<b>G.</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>44</b>
1.	Uji Validitas.....	44
2.	Uji Reliabilitas.....	45
3.	Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.	Uji Normalitas .....	45
5.	Uji Asumsi Klasik .....	46
a.	Uji Multikolonieritas .....	46
b.	Uji Heterokedastisitas.....	46
6.	Uji Regresi Linier Berganda.....	47
7.	Uji Hipotesis .....	48
a.	Uji Parsial (Uji t) .....	49
b.	Uji Simultan (Uji F).....	49
c.	Uji Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
<b>A.</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>50</b>
1.	Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia.....	50
2.	Visi dan Misi .....	51
3.	Struktur Organisasi BSI Padangsidimpuan .....	52
4.	Produk Bank Syaraiah KC Padangsidimpuan .....	52
<b>B.</b>	<b>Hasil Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
1.	Hasil Uji Validitas.....	54
2.	Hasil uji Reliabilitas .....	55
3.	Hasil Uji Deskriptif .....	56
4.	Hasil Uji Normalitas .....	57

5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
a. Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
b. Uji Heterokedastisitas.....	58
6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
7. Uji Hipotesis .....	60
a. Uji Parsial (Uji t) .....	60
b. Uji Simultan (Uji F) .....	61
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
<b>C. Pembahasan Penelitian.....</b>	<b>62</b>
<b>D. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>66</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>68</b>
<b>B. Implikasi.....</b>	<b>70</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel .1 :Definisi Operasional Variabel.....	12
Tabel II.1Kajian Terdahulu .....	29
Tabel III.1 :Data Populasi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2021 .....	39
Tabel III.2 :Skor penelitian.....	45
Tabel IV.1 Kualitas Layanan (X1) .....	54
Tabel IV.2 Fitur Produk(X2) .....	54
Tabel IV.3 Minat Mahasiswa(Y) .....	55
Tabel IV.4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif.....	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel IV.8 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	58
Tabel IV.9 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	59
Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	60

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1 Observasi Online Pengguna Rekening Online Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021 .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar I.2 Observasi Online Pengguna Tabungan Easy Wadiah Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021 .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar IV.1 Struktur Organisasi BSI KC Padangsidimpulan.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar IV.2 Heterokedastisitas .....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Pembimbing Skripsi

Lampiran 3 : Permohonan Surat Izin Riset

Lampiran 4 : Balasan Persetujuan Riset

Lampiran 5 : Angket Penelitian

Lampiran 6 : Tabulasi Angket Penelitian

Lampiran 7 : Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang dengan pesat dapat membantu memenuhi kebutuhan manusia di berbagai aspek kehidupan. Dengan pemanfaatan teknologi, masyarakat sangat terbantu untuk mendapatkan sebuah layanan. Sama halnya di bidang keuangan atau finansial juga mengalami perkembangan yang cukup signifikan.

Pada bidang keuangan mengatur mengenai sistem pembayaran. Sistem pembayaran merupakan bagian penting terhadap maju atau mundurnya ekonomi negara. Hal ini dikarenakan efektivitas perekonomian suatu negara sangat dipengaruhi oleh kelancaran mekanisme dalam sistem pembayaran. Sistem pembayaran yang efisien dapat diukur dari kemampuan dalam menciptakan biaya yang minimal untuk mendapatkan manfaat dari suatu kegiatan transaksi, kegiatan transaksi penting dalam siklus perekonomian melibatkan alat pembayaran.

Evolusi alat pembayaran di Indonesia dapat dikatakan berkembang sangat pesat dan maju. Awal mula alat pembayaran dikenal sebagai sistem barter yaitu kegiatan tukar menukar barang tanpa perantara alat tukar yang sah. Seiring berjalannya waktu maka dikeluarkanlah alat pembayaran yang sah dinamakan uang dalam bentuk logam dan kertas. Hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat.

Alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran nontunai (*non cash*) misalnya ATM, kartu kredit, kartu debit, dan kartu Prabayar.

Bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-banking (Electronic Banking)*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, uang elektronik, dan lain sebagainya. Hal ini membuat perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan layanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.

Sejak berdirinya Bank Syariah di awal tahun 1990-an, perekonomian Indonesia seolah mendapatkan angin segar ditengah krisis. Di era globalisasi, ekspansi, dan perubahan telah mengakibatkan persaingan di dunia ekonomi menjadi semakin ketat. Perusahaan yang ingin tumbuh dan memperoleh keunggulan kompetitif harus dapat menyediakan layanan terkait produk dalam bentuk barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Perusahaan tersebut didorong untuk lebih proaktif dan berani dalam pengambilan keputusan dan implementasi rencana mereka. Perekonomian Indonesia sangat diuntungkan dengan kemajuan teknologi informasi, tidak terkecuali perbankan syariah. Agar dapat digunakan secara efektif dan efisien di era yang semakin modern seperti ini, bank syariah harus selalu berkompeten.

Untuk memberikan layanan yang maksimal kepada konsumen, bank syariah harus mampu beradaptasi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menggabungkan tiga bank syariah: Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ketiga bank syariah ini mulai berlaku pada 1 Februari 2021. Penggabungan ini bertujuan untuk menyatukan manfaat ketiga bank syariah, seperti memberikan layanan yang komprehensif, produk yang lebih luas, dan peningkatan kapasitas permodalan.<sup>2</sup>

Bank syariah juga memberikan layanan *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. *Mobile Banking* BSI merupakan salah satu perkembangan teknologi yang dilakukan untuk mempermudah bertransaksi dan mengakses informasi keuangan. Nasabah perorangan dapat menggunakan *smartphone* dengan teknologi GPRS untuk mengakses *Mobile Banking*.<sup>3</sup>

*Mobile Banking* diciptakan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi sekaligus menghemat waktu dan tenaga. Nasabah tidak perlu ke bank untuk transfer, cek saldo, bayar sekolah, beli kebutuhan sehari-hari, bayar listrik atau air, dan masih banyak lagi transaksi lainnya.

---

<sup>1</sup>Muhammad Iqbal Sani, *Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Medan*, 2 ed., vol. 3 (Kitabah: Juli 2019), hlm. 25.

<sup>2</sup>Bunga Kirana Bustami, *Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan BSI Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Semarang MT Haryono* (Skripsi: 2022, t.t.), hlm. 3.

<sup>3</sup>Rian Maulana, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Pendidikan* 2, no. 2 (Oktober 2018), hlm. 147.

Oleh karena itu, *Mobile Banking* diharapkan dapat menjadi pilihan yang tepat bagi konsumen yang perlu bertransaksi.

BSI merupakan salah satu bank syariah yang menawarkan layanan digital. Jumlah pengguna BSI *Mobile* diperkirakan mencapai 2,7 juta per 17 Agustus 2021, meningkat 79,4% sejak awal tahun. Jumlah pengguna aktif BSI *Mobile* meningkat sebesar 1,1 juta, atau mengalami kenaikan 92,5 %. Berdasarkan data pada Juli 2021, transaksi di BSI *Mobile* merupakan sumber pendapatan *fee-based* terbesar. Secara *year-on-year*, *performance fee based mobile banking* meningkat Rp. 12,9 miliar, atau 71,85%, sejak awal 2021.<sup>4</sup>

Pernyataan ini menunjukkan bahwa BSI *Mobile* akan mampu bertahan di tengah pandemi *Covid-19*. Oleh karena itu, BSI meluncurkan inovasi digital dalam rangka memberikan layanan keuangan yang sederhana kepada nasabah dan masyarakat umum, termasuk kemampuan untuk membuka rekening secara *online*.

Rekening *Online* adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah untuk membuka rekening tabungan baru secara *online* menggunakan *smartphone* dan koneksi internet melalui aplikasi atau *website* yang disediakan oleh bank. Produk tabungan yang ditawarkan saat membuka rekening *online* pada aplikasi BSI *Mobile* yaitu menggunakan konsep akad *Wadiah* dan *Mudharabah*.

---

<sup>4</sup>Bustami, *Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan BSI Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Semarang MT Haryono*, 2022, hlm. 3.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan akad *Wadiah* untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Dana Pihak Ketiga (DPK).<sup>5</sup>

Tabungan BSI *Easy Wadiah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang diatur dalam syariat Islam. Tabungan ini berlandaskan pada prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*, yang menyatakan bahwa bank sebagai penyedia jasa tidak membagi bagi hasil dengan pengguna simpanan tersebut. Pelanggan tidak perlu khawatir tentang riba dengan cara ini.<sup>6</sup>

BSI KC Padangsidempuan dalam meningkatkan minat nasabah dapat melalui layanan pembukaan rekening *online* tetapi yang menjadi permasalahannya dilapangan yaitu masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui mengenai layanan pembukaan rekening *online* yang diberikan oleh pihak BSI dan pengetahuan masyarakat masih minim yang beranggapan bahwa semua bank syariah dan konvensional sama saja.

Layanan pembukaan rekening *online* dibuat untuk memberikan kemudahan membuka rekening tabungan tanpa harus datang ke bank. Penyediaan layanan pembukaan rekening *online* ini dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran bagi konsumen serta menghemat waktu. Nasabah dapat membuka rekening tabungan di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan aplikasi tanpa harus pergi ke bank.

---

<sup>5</sup>Nurliana, "Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses BUREKOL (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Cabang Teluk Kuantan," *JUHANPERAK* 2, no. 2 (2021), hlm. 38.

<sup>6</sup>Bustami, *Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan BSI Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Semarang MT Haryono*, 2022, hlm. 5.

Tabungan yang dapat dibuka melalui rekening *online* yaitu tabungan *easy wadiah*, tabungan *mudharabah*, tabungan haji, tabungan *auto save* dan juga deposito secara *online* untuk berinvestasi.

Dalam produknya Bank Syariah Indonesia memiliki produk tabungan salah satunya Tabungan *Easy*, Tabungan *Easy* terdapat dua macam: *Easy Wadi'ah* dan *Easy Mudharabah*. Kedua produk adalah produk yang paling banyak diketahui karena kemudahannya dalam bertransaksi dan tidak dikenakan biaya administrasi perbulan.

Tabungan Wadi'ah berarti titipan atau simpanan, dimana titipan yang dimaksud murni dari satu pihak penitip ke pihak yang dititipkan, baik secara individual maupun secara kelompok dan yang dititipkan wajib merawat dan menjaga barang titipan sampai saatnya dikembalikan kepada si penitip dan tidak ditentukan waktunya. Tujuan akad wadi'ah ini artinya buat menjaga keselamatan asal barang yang dititipkan dari kejadian yang tidak diinginkan seperti hilang, rusak, dicuri, dan kejadian buruk lain. Barang titipan disini merupakan suatu benda berharga seperti dokumen penting (sertifikat tanah) uang, barang, atau juga surat kepemilikan saham atau yang berharga lainnya dari sudut pandangan islam.

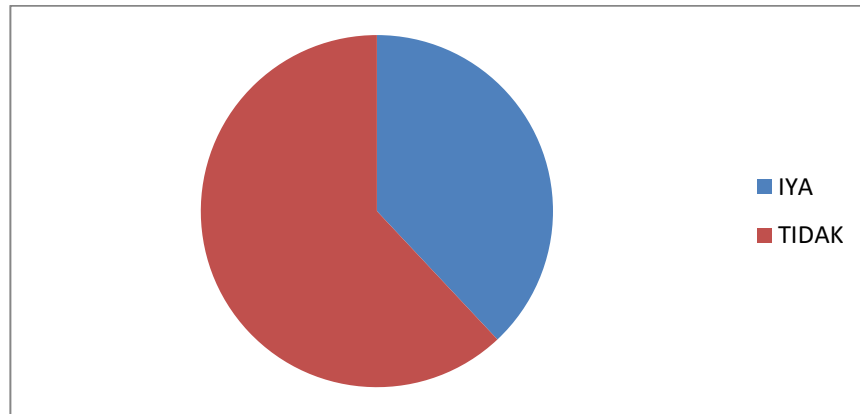
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan merupakan salah satu perguruan yang berdiri di daerah Padangsidempuan sejak tahun 1962. Tujuan didirikannya UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu menjadi institusi pendidikan yang memiliki kualitas keilmuan, bercirikan keislaman, ke Indonesiaan, dan kearifan lokal yang

integratif dan inter-konektif dan menjadikan Institusi pendidikan dengan tata kelola yang baik (*good institute govermance*) dan budaya yang baik (*good institute culture*) berlandaskan pada prinsip yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. UIN SYAHADA Padangsidimpuan memiliki 4 fakultas, salah satunya yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tujuan didirikannya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu untuk menghasilkan sarjana Ekonomi Islam profesional yang memiliki kompetensi dan keilmuan dibidang ekonomi dan bisnis Islam, menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi islam.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki enam program studi, salah satunya Prodi Perbankan Syariah.

Fakultas Febi angkatan 2021 diharapkan kedepannya dapat membentuk dan melahirkan sarjana Ekonomi Islam yang menguasai ilmu-ilmu Perbankan Syariah serta cakap mengaplikasikannya baik ditengah-tengah masyarakat, lembaga pemerintah maupun swasta secara amanah, profesional, kreatif dan inovatif. Seharusnya mahasiswa fakultas febi angkatan 2021 memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan produk perbankan syariah karena telah mempelajari dan mengerti mengenai produk perbankan yang berbasis syariah.Tetapi yang terjadi dilapangan masih banyaknya mahasiswa perbankan syariah menggunakan bank konvensional.

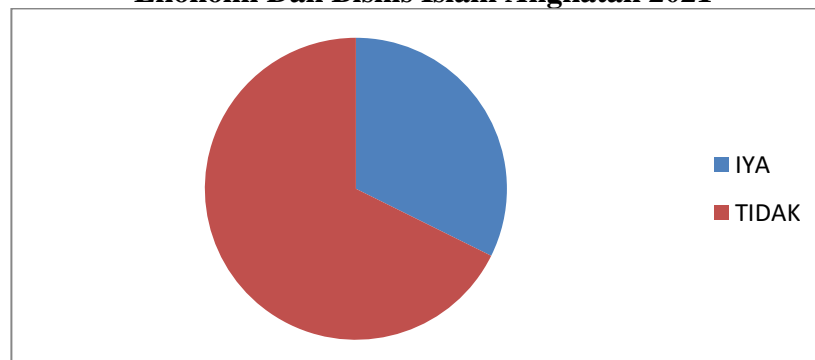
**Gambar I.1: Observasi *Online* Pengguna Rekening *Online* Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021**



Sumber :<http://www.googleforms.co.id>

Berdasarkan hasil observasi *online*, survey awal yang peneliti lakukan terhadap 393 mahasiswa di UIN SYAHADA Padangsidempuan angkatan 2021 melalui google form, sebanyak 38% atau sekitar 149 mahasiswa/i yang sudah menggunakan bsi *mobile* dan 62% atau sekitar 244 mahasiswa/i belum menggunakan bsi *mobile*.

**Gambar I.2: Observasi Online Pengguna Tabungan *Easy Wadiah* Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021**



Sumber :<http://www.googleforms.co.id>

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa kurangnya minat mahasiswa/i UIN SYAHADA Padangsidimpuan menggunakan tabungan *easy wadiah* hanya sekitar 32,8% dari persentase pengguna BSI *Mobile* yang menggunakan tabungan *easy wadiah*.

Pada wawancara yang dilakukan pada Hawa Risni mahasiswa perbankan syariah, beliau mengatakan bahwa telah mengetahui mengenai produk bank syariah, tetapi beliau tetap menggunakan salah satu bank konvensional karena telah terbiasa menggunakannya sejak dulu, sebenarnya beliau mengetahui mengenai pembukaan rekening *online* BSI tetapi tidak pernah menggunakannya.<sup>7</sup>

Pada wawancara yang dilakukan pada Masitoh mahasiswa ekonomi syariah, beliau mengatakan bahwa kurang berminat menggunakan produk perbankan syariah karena kurang memahami dan orang tua beliau mengirimkan belanja bulanan sejak dulu melalui bank konvensional sehingga beliau tidak menggunakan produk bank syariah.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa mahasiswa memiliki pengetahuan mengenai produk yang ada pada BSI dan juga mereka telah mengetahui layanan pembukaan rekening *online* seharusnya mahasiswa memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan produk bank syariah tetapi yang terjadi dilapangan minat mahasiswa sangat minim menggunakan produk bank syariah.

---

<sup>7</sup>hawa risni, Mahasiswa febi prodi ps, wawancara ,(Padangsidimpuan, 11 januari 2024. pukul 13.50 wib).

<sup>8</sup>Masitoh, Mahasiswa Febi Prodi Ekonomi, wawancara (Padangsidimpuan: 11 Januari 2024, Pukul 14.00 Wib, 2024).

Adapun peneliti sebelumnya Citra yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan, Efisien dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” dimana hasilnya bahwa variabel kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Namun berbeda pada penelitian menggunakan variabel kualitas layanan, fitur produk dan minat mahasiswa yang belum digunakan pada penelitian sebelumnya.<sup>9</sup>

Penelitian Nahdiyah Awaliyah, menunjukkan variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang nasabah di kota Jakarta. Berbeda dengan penelitian ini dimana variabel kualitas layanan, fitur produk dan minat mahasiswa belum digunakan pada penelitian sebelumnya dan lokasi pada penelitian ini adalah pada mahasiswa FEBI angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidempuan.<sup>10</sup>

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan *online* dan fitur produk mempengaruhi minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidempuan pada tabungan *easywadiah* di bank syariah indonesia.

---

<sup>9</sup>Citra Mardiana Siregar, Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Skripsi* (Padandsidempuan: UIN Syahada, 2022).

<sup>10</sup>Nahdiyah Awaliyah, Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta, *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021).

Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE* DAN FITUR PRODUK TERHADAP MINAT MAHASISWA MENGGUNAKAN TABUNGAN BSI *EASY WADIAH*”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan *Online* pada *mobile banking* BSI belum cukup maksimal bagi beberapa mahasiswa.
2. Kurangnya pengetahuan mahasiswa FEBI angkatan 2021 terhadap fitur produk BSI terutama pada tabungan *easywadi'ah*.
3. Kurangnya ketertarikan penggunaan teknologi pada *mobile banking* BSI.
4. Minimnya minat mahasiswa FEBI angkatan 2021.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maka penelitian membatasi masalah pada tiga variabel bebas yaitu, kualitas layanan *online* ( $X_1$ ), fitur produk ( $X_2$ ), dan minat mahasiswa sebagai ( $Y$ ), studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI) angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidimpuan sebagai pengguna fitur produk tabungan BSI *Easy Wadiah*.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat suatu variabel yang dapat diukur. Dapat juga dikatakan sebagai suatu penjelasan tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam mengukur suatu variabel. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel .1 :Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1	Kualitas layanan <i>Online</i> ( $X_1$ )	Kualitas layanan <i>online</i> merupakan suatu bentuk kualitas jasa yang sangat komprehensif dan integrative karena mempunyai dimensi yang relevan dan dapat mewujudkan kebutuhan dalam mengevaluasi suatu kualitas jasa elektronik secara menyeluruh. <sup>11</sup>	f. <i>Tangible</i> . (Bukti Fisik) g. <i>Reliability</i> (Kehandalan) h. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) i. <i>Assurance</i> (Jaminan) j. <i>Empaty</i> (Empati). <sup>12</sup>
2	Fitur Produk ( $X_2$ )	Fitur merupakan berbagai aspek dari suatu produk yang mempunyai manfaat bagi konsumen.	1. Keragaman fitur 2. Kualitas fitur 3. Kepentingan fitur 4. Kelengkapan fitur. <sup>13</sup>
3	Minat Mahasiswa (Y)	Minat adalah suatu rasa suka lebih dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. <sup>14</sup>	1. Minat transaksional 2. Minat refrensial 3. Minat preferensial 4. Minat exploratif. <sup>15</sup>

<sup>11</sup>Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: website, Edisi 4, 2017), hlm.13.

<sup>12</sup>Amrula, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 13 no.2, 2016, hlm.103.

<sup>13</sup>Dimas Prasetya, Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android, *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm. 26.

<sup>14</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam," *Skripsi*, 2018, 6.

<sup>15</sup>Muhammad Hasan Al-Husairi, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Easy Wadiah Di BSI Kcp Ulee Kareng*, *Skripsi* (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), hlm. 31-32.

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks di atas, peneliti memilih tiga rumusan masalah untuk menjadi fokus dalam penelitian ini, antara lain:

5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan *online* terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan ?
6. Apakah terdapat pengaruh fitur produk terhadap minat mahasiswa mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan ?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan *online* dan fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan ?

### **F. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yang dicapai yaitu:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan *online* terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.

2. Menganalisis pengaruh fitur produk terhadap minat mahasiswa mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* BSI Padangsidempuan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan *onlinedan* fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* BSI Padangsidempuan.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman sehingga mengetahui mengenai kualitas layanan *online* dan fitur produk terhadap minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *easy wadiah*.
2. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang kualitas layanan *online* dan fitur produk tabungan BSI *easy wadiah*.
3. Bagi akademis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi mengenai, kualitas layanan *online*, fitur produk tabungan BSI *Easy Wadiah* terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidimpunan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan bagi pihak Bank syariah Indonesia dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini penulis membagi ke dalam lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan terkait landasan teori maupun konsep pokok dari permasalahan yang meliputi tentang pengertian minat, kualitas layanan *online*, dan fitur produk tabungan BSI *EasyWadiah*.

Bab III Metodologi Penelitian, dalam bab ini berisikan mengenai waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi tentang penelitian ini berupa gambaran umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan, Analisis Data, dan pembahasan penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisi keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Minat**

###### **a. Pengertian Minat**

Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedangkan perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai penguat pikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur sebaik-baiknya.<sup>16</sup>

Menurut Kotler preferensi didefinisikan sebagai penunjuk kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada. Preferensi konsumen merupakan suatu cara praktis untuk menggambarkan keadaan orang lebih suka terhadap suatu barang terhadap barang yang lain.<sup>17</sup>

Minat nasabah adalah suatu rasa suka lebih dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan

---

<sup>16</sup>Sukanto, *Sukanto, Fisiologi*, (Jakarta: Integritas Press, 1997), hlm. 120. (Jakarta: Integritas Press, 2017), hlm. 120.

<sup>17</sup>Philip Kotler, *Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi Millenium I*, terj. Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, (Jakarta: Pt Prenhalindo, 207), hlm.183.

yang dilakukan oleh konsumen. Kecintaan dan hasrat seseorang terhadap sesuatu disebut dengan minat.

Minat diartikan sebagai kemampuan untuk menerima suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu yang eksternal. Semakin erat hubungannya, maka akan semakin besar juga minat yang tercipta.<sup>18</sup>

Berdasarkan definisi diatas minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, mereka merasa berminat. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan.

#### b. Indikator Minat

Menurut Ferdinand minat menggunakan dapat diidentifikasi melalui indikator, sebagai berikut:

- 1) Minat Transaksional, yaitu nasabah ingin membeli atau menggunakan produk yang diminati.

---

<sup>18</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam," *Skripsi*, 2018, hlm. 6.

- 2) Minat Refrensial, yaitu cenderung seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- 3) Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut.
- 4) Minat Exploratif, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.<sup>19</sup>

## 2. Kualitas Layanan *Online*

### a. Defenisi Kualitas Layanan

Menurut Tetty Yulianty menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pihak yang menilai suatu jasa itu berkualitas atau tidak adalah pelanggan karena merekalah yang mengkonsumsi jasa perusahaan.

Untuk itu suatu perusahaan jasa yang ingin tetap unggul bersaing harus dapat menyediakan jasa yang mempunyaikualitas tinggi secara berkelanjutan.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Eka Nur & M. Abrar Kasmin Hutagalung, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banning Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Potensi Utama Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021), *Jurnal MAIBIE (Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic)*, Volume.1, No. 1februari 2023, hlm. 224.

<sup>20</sup>Tetty Yulianty, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14, No. 02 2014, hlm. 122.

Menurut Lewis dan Booms mendefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pemberian layanan yang dipersepsikan bagus atau positif.<sup>21</sup>

Kualitas adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya (Rambat, 2001), menurut (Smith, 1998) kualitas layanan adalah terpenuhinya kebutuhan dan ekspektasi dari konsumen. Parasuraman et.al (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai bentuk penilaian yang timbul dari konsumen atas tingkat layanan yang diterima oleh konsumen tersebut.

Selain itu, kualitas layanan telah diturunkan dari bidang pemasaran yang menilai interaksi kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.<sup>22</sup>

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kualitas layanan adalah usaha memberikan pelayanan secara maksimal dengan ukuran mutu

---

<sup>21</sup>Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi 4, 2017, hlm. 125.

<sup>22</sup>Dhita, Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan, *Jurnal Penelitian Ekonomi & Akuntansi*, Volume II, No. 3, Oktober 2017, hlm. 504.

yang baik oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kriteria yang diinginkan sesuai dengan ekspektasi dan kinerja yang diharapkan dari seorang nasabah.

b. Defenisi Kualitas Layanan *Online*

Layanan oline adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara tidak langsung. Layanan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang tujuannya untuk mempermudah dalam melakukan layanana.<sup>23</sup>

c. Indikator Kualitas Layanan *Online*

Menurut Parasuraman menyajikan 5 dimensi dari kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan, bebas dari bahaya, atau resiko keraguan dan ketidakpastian. Merupakan dimensi penting dari suatu pelayanan dimana para nasabah harus bebas dari bahaya dan resiko, keraguan dan ketidakpastian.
- 2) Keandalan (*reability*), merupakan kecakapan pada penyajian pelayanan yang dikerjakan dengan cepat, cermat, dan memuaskan.

---

<sup>23</sup>Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik Konsep, Kasus, dan Implementasi*, (Jakarta : PT Gramedia, 2018), hlm. 67.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan akan pemberian pelayanan secara baik dan responsif.
- 4) Bukti langsung (*tangible*), meliputi penyediaan layanan dan alat komunikasi yang mumpuni.
- 5) Empati (*empaty*), melingkupi kekuasaan menunaikan komunikasi antara bank dengan nasabah dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan melakukan hubungan.<sup>24</sup>

#### d. Kualitas Layanan Menurut Islam

Dalam manajemen pelayanan, seseorang pelayan harus memberikan perlakuan sebaik mungkin. Rasulullah memberikan contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Islam mengajarkan untuk memberikan pelayanan yang baik. Seperti dalam QS. Ali Imran : 159

حَوْلِكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعْفُ  
 الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اللَّهُ

*Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan*

<sup>24</sup>Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi 4, hlm.137.

*tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.*<sup>25</sup>

Wahbah Az Zuhali memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia, menurutnya Allah SWT. Menjadikan Nabi Muhammad Saw, sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasihat dengan penuh kelembutan. Sekiranya Nabi Muhammad berjiwa keras dan berhati kasar maka orang akan menjauhinya.<sup>26</sup>

Dalam konteks pelayanan ayat tersebut mengandung beberapa pedoman operasional, yakni karakter kepribadian lemah lembut harus ada di setiap orang yang ada di dunia perbankan. Hubungan antara pihak bank dalam melayani kebutuhan nasabah harus dilandasi dengan sikap lemah lembut agar tercipta pelayanan terbaik kepada nasabah.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Namun, pelayanan berarti mengerti memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan dimengerti nasabah. Oleh karena dalam usaha kita perlu memberikan yang terbaik untuk mendapatkan hasil yang baik juga.

---

<sup>25</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2019), hlm. 53.

<sup>26</sup>Wahbah Az-Zuhali, *Tafsir Al-Wasit Jilid 1* (Jakarta: Gema Insani, 2013), hlm. 229.

e. Hubungan Kualitas Layanan *Online* terhadap Minat Mahasiswa

Kepuasan pelanggan selalu diberikan prioritas utama oleh perusahaan untuk memenuhi tujuan penjualan barang dan jasa. Salah satu tujuan bisnis adalah untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan akan senang dengan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jika kualitas layanan yang efektif diberikan. Tingkat layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan disebut kualitas layanan.

Dengan kata lain, suatu layanan dipandang berkualitas tinggi jika sebagian besar memenuhi harapan pelanggan.<sup>27</sup>

Dalam penelitian Aulina Fitriyani “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Pada Tabungan Easy Wadiah DiBank Syariah Indonesia” menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan terhadap minat mahasiswa.<sup>28</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan kualitas layanan terhadap minat mahasiswa, yakni

---

<sup>27</sup>Ahmad Zikri and Muhammad Ikhsan, Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Parsero) Regional Sumatera, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)*, Volume 2, No. 1 2022, hlm. 923.

<sup>28</sup>Aulina Fitriyani, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Pada Tabungan Easy Wadiah DiBank Syariah Indonesia, *Skripsi*, (Semarang, Universitas Negeri Walisongo Semarang, 2023), hlm. 73.

semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan minat mahasiswa.

### 3. Fitur Produk

#### a. Defenisi Fitur Produk

Menurut Scmitt (2010) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan nasabah untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefenisikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>29</sup>

Menurut Kotler dan Keller, fitur adalah karasteristik yang melengkapi fungsi dasar produk. Upaya untuk menjadi yang pertama dalam memperkenalkan keistimewaan baru yang berharga sebagai alah satu cara yang efektif dalam bersaing. Berbagai produk yang serupa dapat dilihat berbeda oleh konsumen dari perbandingan fitur didalamnya, yaitu perbandingan kelengkapan fitur, kecanggihan fitur atau keistimewaan yang ditonjolkan dari satu fitur di suatu produk dibandingkan dengan produk lain.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Setyo Ferry Wibowo, Dede Rosmauli, dan Usep Suhud, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *E-Money*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Volume 6, No. 1, 2015. hlm. 5.

<sup>30</sup>Dimas Prasetya, Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android, *Skripsi*, (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm. 26.

#### b. Indikator Fitur Produk

Menurut Kotler dan Keller, untuk mengukur variabel fitur produk terdapat empat indikator yaitu:

- 1) keragaman fitur adalah, produk yang memiliki banyak fungsi atau kegunaan yang terdapat didalamnya, sehingga menjadi nilai lebih pada sebuah produk tersebut.
- 2) kualitas fitur adalah, sebuah kualitas yang dimiliki oleh produk itu sendiri yang bisa membedakan antara suatu produk dengan produk lain.
- 3) Kepentingan fitur adalah, kegunaan yang memiliki nilai fungsi tersendiri mengenai produk tersebut yang penting dan dibutuhkan oleh konsumen yang menginginkan produk tersebut.
- 4) Kelengkapan fitur adalah, salah satu komponen perusahaan dalam membuat produk tersebut, semakin lengkap fitur dan kegunaan yang dimiliki produk tersebut maka juga semakin banyak diminati produk tersebut oleh konsumen.<sup>31</sup>

#### c. Hubungan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa

Perkembangan teknologi telepon pintar (*smartphone*) dan aplikasi-aplikasinya membuat bank-bank dan perusahaan teknologi finansial berlomba-lomba dalam menciptakan aplikasi berbasis *mobile* yang memiliki fitur-fitur yang lengkap yang mudah

---

<sup>31</sup>Nadir Alamsyah, Saino, Pengaruh Fitur Produk dan Promosi Cashback Terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal AKUNTABEL*, Volume.18, No. 4, 2021, hlm. 627.

digunakan dan dipahami oleh penggunanya, sehingga akan muncul perasaan puas selama menggunakannya.<sup>32</sup>

Dalam penelitian Malda Komala, Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten, menyatakan bahwa terdapat hubungan fitur produk terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>33</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara fitur produk terhadap kepuasan mahasiswa yakni agar bank dapat bertahan di era *mobile banking*, bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan mahasiswa melalui fitur produk dan keunggulan layanan.

#### **4. Tabungan Easy Wadiah**

Tabungan *Easy Wadiah* adalah produk tabungan yang menggunakan Akad *Wadi'ah* (titipan), dimana nasabah menitipkan dana kepada bank dan bank akan memberikan bonus sesuai kebijakan dari Bank Syariah Indonesia.

Tabungan *Easy Wadiah* merupakan sebuah tabungan yang sifatnya menyimpan dana, sesuai dengan Undang-undang Perbankan No 10 tahun 1998, tabungan merupakan simpanan yang dapat ditarik kembali sesuai jumlah uang atau saldo tabungan yang ada dan bisa dilakukan sesuai syarat-

---

<sup>32</sup>Elsandro Yoga Pranatha, “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2021), hlm. 70.

syarat tertentu yang telah disepakati. Jika nasabah ingin menarik simpanannya, mereka dapat datang ke bank atau ATM terdekat.<sup>34</sup>

Tabungan *Easy Wadiah* adalah tabungan menggunakan akad wadiah. Dalam Produk Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia ini berprinsip titipan Nasabah menabung menggunakan tabungan *easy wadiah* berarti menitipkan uangnya di Bank Syariah Indonesia.

Sejak berdirinya Bank Syariah diawal tahun 1990-an, perekonomian Indonesia seolah mendapatkan angin segar ditengah krisis. Dan Bank Syariah Indonesia pihak yang menerima titipan. Kemudian, Bank Syariah Indonesia otomatis mendapatkan izin dari nasabahnya untuk memanfaatkan dan mengolah dana tersebut selama penitipan berlangsung. Nasabah sewaktu-waktu bisa menarik sebagian atau seluruh saldo simpanannya.<sup>35</sup>

Bank Syariah Indonesia menjamin akan mengembalikan penuh simpanan tersebut sesuai awal yang dititipkan oleh nasabah. Seluruh keuntungan atas pemanfaatan atau pengolahan dana tersebut adalah milik Bank Syariah Indonesia. Pada dasarnya dalam kajian-kajian *fiqh* klasik dikatakan bahwa wadiah adalah suatu akad yang ditetapkan dalam kegiatan menitipkan barang dengan perjanjian barang yang dititipkan wajib dipelihara dan tidak bisa dipergunakan.

---

<sup>34</sup>Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, (Jakarta: Gaung Persada PressGroup,2014)hlm. 114.

<sup>35</sup>Rukiah, Implementasi Sifat Ta'awun Dalam Lembaga Keuangan Syariah Melalui Akad-Qard, *Jurnal Studi Multidisipliner*, Volume 6, Edisi 1, 2019, hlm. 88

Hal ini dikarenakan jika barang titipan tersebut digunakan, akadnya akan masuk kedalam akad qardh.<sup>36</sup>

Menyinggung tentang keseluruhan keuntungan pemanfaatan atau pengolahan dana. Bank Syariah Indonesia akan menyampaikan bonus pada nasabah yg mempunyai produk tabungan *easy wadiah*.

Mengenai bonus yang akan diterima sang nasabah, nasabah tidak bisa memilih diawal akad, melainkan seluruhnya diberikan pada kebijakan Bank Syariah Indonesia. namun, dalam hal ini nasabah tidak dikenakan kerugian serta uangnya bisa diambil sewaktu dibutuhkan sesuai jumlah saldo yang ada saat itu setelah dikurangi biaya yang ditentukan oleh Bank Syariah Indonesia.

a. Landasan Hukum *Al-Wadiah*

1) Al-Qur'an

Surat An-Nisa: 58

وَأَنَّ لِّلنَّاسِ بَيْنَ حَكْمَتِي وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تُؤَدُّ وَأَنْ يَأْمُرُكُمْ اللَّهُ إِنَّ  
 نَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُ

*Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.<sup>37</sup>*

<sup>36</sup>Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia Implementasi Dan Aspek Hukum*, (Ttp: PT Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 159.

<sup>37</sup>Departemen Agama, *Al-Quran dan terjemahan spesial for woman* (2019),.

## B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

**Tabel II.1 Kajian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Malda Komala, Jurnal Akuntan public vol. 1, no. 2 juni 2023	Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten	Kuantitatif	Adanya hubunganyang signifikan antara kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten dengan fitur produk BSI Mobile, nilai signifikansi sebesar 0,000. <sup>38</sup>
2.	Elsandro Yoga Pranantha, skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2021	Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman	Kuantitatif	Kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000. <sup>39</sup>
3.	Nadiyah Awaliyah, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2021	Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah	Kuantitatif	Kepercayaankepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang nasabahBank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI <i>Mobile</i> di DKI Jakarta. <sup>40</sup>

<sup>38</sup>Malda Komala, Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten, dalam *Jurnal Akuntan publik*, volume 1, No. 2, Juni 2023.

<sup>39</sup>Elsandro Yoga Pranatha, "Pengaruh Kualitas Layanan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman" (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2021), hlm. 70.

<sup>40</sup>Nadiyah Awaliyah, Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI *Mobile* di DKI Jakarta, *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021).

		Indonesia pengguna aplikasi BSI <i>Mobile</i> di DKI Jakarta		
4.	Tabiyatul Marpauh, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya 2022	Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya 1	Kuantitatif	Produk pembukaan rekening online berpengaruh positif terhadap minat masyarakat untuk menabung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ . <sup>41</sup>
5.	Muhammad Hasan Al-Husairi, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2022	Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Easy Wadiah Di BSI Kcp Ulee Kareng	Kuantitatif	Kualitas produk easy wadiah dan promosi secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat menabung, selain itu kualitas produk easy wadiah dan promosi juga berpengaruh secara simultan terhadap minat menabung pada Bank Syariah Indonesia Kcp Ulee Kareng. <sup>42</sup>
6.	Risma, Amir Salim, dan Saprida, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA) Vol. 3, No. 2	Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan <i>Easy Wadiah</i> Di Bank Syariah Indonesia Kc Simpang Patal Palembang	Kuantitatif	Kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) BSI tabungan <i>easy wadiah</i> . <sup>43</sup>

<sup>41</sup>Tabiyatul Marpauh, Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya 1, *Skripsi*, (Palangkaraya: Institut Agama Islam Negeri, 2022).

<sup>42</sup>Muhammad Hasan Al-Husairi, Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Easy Wadiah Di BSI Kcp Ulee Kareng, *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022).

<sup>43</sup>Risma, Amir Salim, dan Saprida, Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia Kc Simpang Patal Palembang, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, Volume. 3, No. 2 September, 2023.

	September 2023			
7.	Ranti Dwi Lestari, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2021	Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada <i>Mobile Banking BSI</i>	Kuantitatif	Persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan <i>mobile banking BSI</i> dibuktikan dengan hasil uji F-test menunjukkan hasil Fhitung lebih besar dari Ftabel dengan F-tabel sebesar $34,440 > 2,704$ . <sup>44</sup>
8.	Moh Dendy Irawan, skripsi, Universitas Airlangga 2020	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening <i>Online</i> Melalui <i>Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda dan pendapat nasabah Bank Syariah Mandiri di area Surabaya kota. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik. <sup>45</sup>

<sup>44</sup>Ranti Dwi Lestari, Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada *Mobile Banking*, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2021).

<sup>45</sup>Moh Dendy Irawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui *Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota", *Skripsi* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2020).

9.	Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman, Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol. 5, No. 1 Juni 2022	Pengaruh Kemudahan, Kualitas, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan <i>Mobile Banking Livin By Mandiri</i> (Studi Kasus PT Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar)	Kuantitatif	Fitur produk merupakan elemen terpenting dari kepuasan pengguna. Fitur produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. <sup>46</sup>
----	---	--	-------------	--

Ada beberapa faktor yang membedakan antara judul peneliti dengan judul peneliti terdahulu sebagai berikut :

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitianMalda Komala adalah terdapat pada variabel fitur produk, sedangkan perbedaannya terdapat pada terhadap kepuasan mahasiswa UIN SMH Banten, sedangkan penelitian ini adalah minat mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan.
2. Persamaan penelitian ini dengan peneliti Elsandro Yoga Pranantha adalah pada variabel X1 dan X2 yakni kualitas layanan dan fitur produk, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y dari peneliatanElsandro adalah kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini adalah tentang minat mahasiswa.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nadiyah awaliyah adalah terdapat pada variabel kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y dari peneliatan Nadiyah adalah minat beli ulang, sedangkan pada penelitian ini adalah tentang minat mahasiswa.

---

<sup>46</sup>Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman, Pengaruh Kemudahan, Kualitas, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar), *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Volume. 5, No. 1Juni 2022.

4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Tabiyatul Marpauh adalah sama sama membahas kualitas layanan dan minat, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian tabiyatul terletak pada palangkaraya, sedangkan peneliti melakukan penelitian di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad hasan al-husairi yaitu sama sama membahas tentang minat, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada variabel X1 dan X2, penelitian Muhammad hasan al-husairi membahas soal kualitas produk dan promosi sedangkan peneliti membahas tentang kualitas layanna *onlinedan* fitur produk.
6. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Risma, Amir dan sapriadi, terletak pada variabel X2 dan Y yaitu kualitas layanan dan minat, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian yang dimana penelitian Risma, Amir dan sapriadi melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kc Simpang Patal Palembang sedangkan peneliti melakukan penelitian di BSI kc Padangsidempuan.
7. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ranti Dwi Lestari adalah terdapat pada variabel kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y dari peneliatan ranti dwi lestari adalah loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian ini adalah tentang minat.
8. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Moh Dendy Irawan adalah terdapat pada variabel kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat

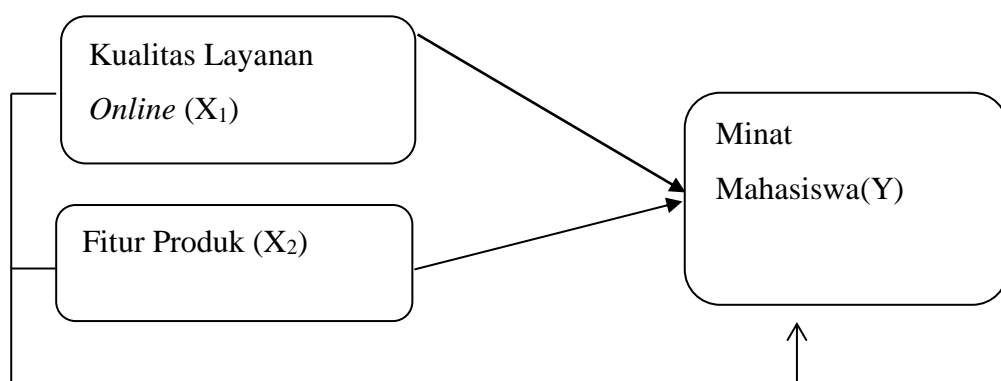
pada variabel Y dari penelitian moh dendy irawan adalah kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini adalah tentang minat.

9. Persamaan penelitian ini dengan peneliti Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman adalah pada variabel X1 dan yakni kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y dari penelitian nahrul hayat hibatullah dan sherwin ary busman adalah kepuasan pengguna, sedangkan penelitian ini adalah tentang minat.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah konseptual mengenai bagaimana suatu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi diantara berbagai faktor internal diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian dalam perangkat pemikiran penelitian harus menguraikan konsep atau variabel penelitian secara lebih terperinci.

**Gambar II.1 Kerangka Pikir**



Berdasarkan gambar kerangka pikir diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan *online* ( X<sub>1</sub>), dapat mempengaruhi minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidempuan menggunakan tabungan

BSI *EasyWadiah* di Bank Syariah Indonesia Padangsidimpan (Y), fitur produk ( $X_2$ ) dapat mempengaruhi minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidimpuan menggunakan tabungan BSI *EasyWadiah* di Bank Syariah Indonesia Padangsidimpan (Y). Dan kualitas layanan ( $X_1$ ), fitur produk ( $X_2$ ) dapat mempengaruhi minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 UIN SYAHADA Padangsidimpuan menggunakan tabungan BSI *EasyWadiah* (Y) di Bank Syariah Indonesia Padangsidimpan.

#### D. Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara yang masih perlu pembuktian dengan jalan penelitian. Husei, “Hipotesis merupakan anggapan sementara tentang fenomena tertentu yang akan diselidiki”.<sup>47</sup>

Arikunto berpendapat bahwa, “Hipotesis disebut juga sebagai satu jawaban yang masih bersifat sementara terkait permasalahan yang akan dipecahkan”.<sup>48</sup>

Adapun hipotesis yang penulis rumuskan dalam penelitian antara lain:

$H_{a1}$ : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan *online* terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidimpuan.

$H_{01}$ : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *online* secara parsial terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri

---

<sup>47</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm. 10.

<sup>48</sup>Suharsimi A., *Management Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 45.

Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.

H<sub>a2</sub>: Terdapat pengaruh fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.

H<sub>02</sub>: Tidak terdapat pengaruh fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.

H<sub>a3</sub>: Terdapat pengaruh kualitas layanan *onlinedan* fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.

H<sub>03</sub>: Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *onlinedan* fitur produk terhadap minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan..

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021, adapun waktu penelitian dilakukan pada Agustus 2023 sampai dengan 07 Mei 2024.

#### **B. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai yaitu metode kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga selesai penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sesuai dengan penjelasan di atas maka penelitian ini akan di analisis menggunakan SPSS. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam mengumpulkan data penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dengan metode pengamatan, wawancara secara langsung, pengisian kuesioner yang pertanyaannya sudah terlebih dahulu disusun sedemikian rupa yang berkaitan dengan pengaruh layanan *onlinedan* fitur produk terhadap minat nasabah menggunakan tabungan BSI *easy wadiah*.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan kumpulan objek yang akan menjadi sasaran dalam penelitian. Populasi yaitu seluruh elemen atau unit penelitian dan mempunyai ciri tertentu yang menjadi objek penelitian.<sup>49</sup>

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam berjumlah 393 mahasiswa.

**Tabel III.1 :Data Populasi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Angkatan 2021**

No.	Program Studi	Jumlah	Fakultas
1.	Perbankan Syariah	142	FEBI
2.	Ekonomi Syariah	155	FEBI
3.	Manajemen Bisnis Syariah	36	FEBI
4.	Manajemen Keuangan Syariah	12	FEBI
5.	Akutansi Syariah	48	FEBI
<b>Jumlah</b>		<b>393</b>	

#### 2. Sampel

Sampel ialah serumpunan kecil yang memiliki karakteristik tertentu.<sup>50</sup>Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana sebagian jumlah sampel telah mewakili seluruh populasi.

<sup>49</sup>Umrati dan Hengky Wijaya, "Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan," *Makassar Sekolah Tinggi Theologi Jaffany*, 2020, hlm.50.

<sup>50</sup>Umrati dan Hengky Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Tinggi Jaffary, 2020), hlm. 52.

Untuk mengetahui sampel yang akan diteliti pada penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus atau metode slovin yaitu:<sup>51</sup>

$$n = \frac{N}{1 + (N \times (e^2))}$$

Keterangan :

n = Anggota sampel

N = Anggota Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times (e^2))}$$

$$n = \frac{393}{1 + (393 \times (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{393}{1 + 393 \times 0.01}$$

$$n = \frac{393}{1 + 3.93}$$

$$\frac{393}{n = 4.93}$$

$$n = 79.71$$

$$n = 80$$

Sehingga berdasarkan hasil dari rumus slovin, maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah: 80 mahasiswa.

---

<sup>51</sup>Sugiyona, *Metode Penelitian Bisnis pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 87.

#### D. Teknik Pengambilan sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dimana sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan kategori *insidental sampling*, maksudnya yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>52</sup>

Untuk pengambilan sampel akan digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan teknik slovin, rumusnya yakni sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N}, n$$

Keterangan :

$n_i$  : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

$N_i$  : Jumlah Subpopulasi

$n$  : Jumlah sampel yang diperlukan (rumus slovin)

$$\text{Perbankan Syariah} = \frac{142}{393}, 80$$

$$\text{Perbankan Syariah} = 28,90 = 29$$

---

<sup>52</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 81.

$$\text{Ekonomi Syariah} = \frac{155}{393}, 80$$

$$\text{Ekonomi Syariah} = 31,55 = 32$$

$$\text{Manajemen Bisnis Syariah} = \frac{36}{393}, 80$$

$$\text{Manajemen Bisnis Syariah} = 7,32 = 7$$

$$\text{Manajemen keuangan Syariah} = \frac{12}{393}, 80$$

$$\text{Manajemen keuangan Syariah} = 2,44 = 2$$

$$\text{Akutansi Syariah} = \frac{12}{393}, 80$$

$$\text{Akutansi Syariah} = 9,77 = 10$$

$n_i$  = Jumlah sampel Perbankan syariah + Jumlah sampel Ekonomi syariah + Manajemen Bisnis Syariah + Manajemen Keuangan Syariah + Akutansi Syariah

$$n_i = 29 + 32 + 7 + 2 + 10$$

$$n_i = 80$$

#### **E. Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian, sumber data sangat penting, karena sumber data adalah yang mempengaruhi keberhasilan penelitian. Ada dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut :

## 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari sumber data oleh peneliti. Data primer disebut juga data asli atau data baru karena lebih mutakhir.<sup>53</sup>

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang berada di lapangan baik berasal dari orang maupun tempat dan data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang peneliti kumpulkan langsung dari sumbernya dan data primer mempunyai sifat *up to date*. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021 UIN Syahada Padangsidempuan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Terhadap Minat Mahasiswa Pada Fitur Produk Tabungan Bsi *Easy Wadiah* Di Bank Syariah Indonesia. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner melalui *platform* google formulir.

## 2. Data Sekunder

Peneliti mengumpulkan dan memperoleh data sekunder dari berbagai sumber yang ada. Sumber data tersebut didapat dari jurnal, skripsi, *website* resmi, artikel atau dokumen-dokumen untuk melengkapi dan memperkuat informasi dari data primer.

---

<sup>53</sup>Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 58.

## F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik, dalam arti lebih cermat, lengkap sistematis, sehingga lebih mudah diolah. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Dokumentasi

Selain metode observasi dan wawancara, digunakan juga metode dokumentasi untuk memperoleh data dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.<sup>54</sup>

### 2. Kuisisioner/Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain agar bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan penggunaan. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir jika responden memberikan jawaban.

Teknik pengumpul data dengan menyebarkan angket tersebut kepada responden secara langsung, yang kemudian setelah

---

<sup>54</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 2* (Jakarta: PT Bumi Aksara Cetakan Ketiga, 2015), hlm. 41.

dikumpulkan diolah berdasarkan jenis data yang ada. Angket yang digunakan angket tertutup.

Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:

**Tabel III.2 :Skor penelitian**

No.	Tanggapan Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## G. Analisis Data

Analisis data yaitu salah satu kegiatan dalam pengumpulan data secara empiris. Adapun analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas berguna untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner itu. Kriteria dalam pengujian validitas adalah:

- a. Apabila  $r_{hitung}$  negatif maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- b. Apabila  $r_{hitung}$  positif  $< r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- c. Apabila  $r_{hitung}$  positif  $> r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor skala pengukuran. Adapun dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- a. Apabila croanbach alpha  $> 0,60$ , maka variabel dikatakan reliabel.
- b. Apabila croanbach alpha  $< 0,60$ , maka variabel dikatakan tidak reliabel.

## 3. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan susunan teknik yang meliputi teknik mulai dari pengumpulan data, penyajian dan peringkatan data. Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk mendapatkan maksimum, minimum, mean dan standar devition dari data yang sudah terkumpul.

## 4. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat distribusi data variabel dalam penelitian.

Data dikatakan baik dan layak apabila berdistribusi secara normal. Syarat pengambilan keputusan apabila nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka data berdistribusi normal.<sup>55</sup>

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan cara ada atau tidaknya kolerasi yang cukup tinggi yang berhubungan dengan variabel untuk regresi berganda, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen apakah terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

### b. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode pola grafik regresi, yaitu dengan melihat pada titik pada grafik regresi.

---

<sup>55</sup>Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 211.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.<sup>56</sup>
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

## 6. Uji Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linear berganda digunakan apabila variabel bebasnya paling sedikit dua. Analisis ini menjelaskan apakah terdapat ketergantungan diantara variabel independen dengan variabel terikat. Adapun regresi untuk tiga prediktor yaitu:<sup>57</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Minat Mahasiswa
a	= Konstanta
$b_1b_2b_3$	= Koefisien Linear Berganda
$X_1$	= Kualitas Layanan <i>Online</i>
$X_2$	= Fitur Produk
e	= Standar Error

---

<sup>56</sup>Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah, *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews dan SPSS* (Medan: Merdeka Kreasi Group, 2022), hlm. 102.

<sup>57</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2013, hlm. 123.

Dari persamaan di atas maka diperoleh persamaan matematika regresi linear bergandanya yaitu sebagai berikut:

$$Mn = a + b_1PL + b_2PR + e$$

Keterangan:

KN = Minat Nasabah

a = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Linear Berganda

PL = Layanan

PR = Produk

e = Standar Error

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi yaitu 0,10 atau  $\alpha = 10\%$ . Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,10$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.
- 2) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,10$  maka  $H_0$ ditolak  $H_a$  diterima.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Ana Sopanah dan Dkk, *Bangai Rantai Akuntansi Publik* (Surabaya: ScopindoMedia Pustaka, 2020), hlm. 68.

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,10 atau  $\alpha = 10\%$ .

Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini adalah:

1. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,10$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.
2. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,10$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.<sup>59</sup>

### c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) dinyatakan dalam persentase. Semakin besar nilai persentase yang dimiliki, menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel independen untuk dependen.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup>Ana Sopanah dan Dkk, *Bangai Rantai Akuntansi Publik* (Surabaya: ScopindoMedia Pustaka, 2020),.hlm. 70.

<sup>60</sup>Sopanah dan Dkk, hlm. 77.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Syariah Mandiri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor: SR-3/PB.1/2021.

Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia Tbk 24,85% dan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, untuk didorong dapat bersaing di tingkat global.<sup>61</sup>

Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Padang dipimpin Manajemen

---

<sup>61</sup>Website Resmi Bank Syariah Indonesia (BSI), <https://www.bankbsi.co.id/>. (Diakses pada: Minggu, 21 April 2024).

Bank Syariah Indonesia (BSI) penggabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri wilayah Kota Padangsidimpuan menyebutkan kantor pelayanannya dipusatkan di bekas kantor Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di Jl. Sudirman No. 130, Weki, Padangsidimpuan Utara, kota padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711.

## **2. Visi dan Misi**

Visi:

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun .

Misi:

### **a. Memberikan akses solusi keuangan Indonesia**

Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset tahun 2025.

### **b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham**

Top 5 bank yang paling profitabel di Indonesia dan valuasi kuat.

### **c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia**

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta komitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### 3. Struktur Organisasi BSIPadangsidimpuan

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi BSI KCPadangsidimpuan**



### 4. Produk Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

- a. Produk-produk Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Adapun produk-produk tabungan yang ditawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- 1) BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

## 2) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

## 3) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad *mutlaqah* yang diperuntukan dengan segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan sistem auto debet dan mendapatkan perlindungan asuransi.

## 4) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur *free* biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kiring masuk melalui teller dan *Net Banking*.

## 5) BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad *wadiah yad dhamanah* perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas

**Tabel IV.1 Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1.1	0,412	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 80 - 2 = 78$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1852$	Valid
X1.2	0,340		Valid
X1.3	0,373		Valid
X1.4	0,541		Valid
X1.5	0,583		Valid
X1.6	0,592		Valid
X1.7	0,547		Valid
X1.8	0,505		Valid
X1.9	0,216		Valid
X1.10	0,384		Valid
X1.11	0,672		Valid
X1.12	0,634		Valid
X1.13	0,361		Valid
X1.14	0,583		Valid
X1.15	0,547		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X<sub>1</sub> menunjukkan bahwa nilai r<sub>hitung</sub> dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X<sub>1</sub> dinyatakan valid.

**Tabel IV.2 Fitur Produk (X<sub>2</sub>)**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X2.1	0,454	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 80 - 2 = 78$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1852$	Valid
X2.2	0,446		Valid
X2.3	0,518		Valid
X2.4	0,591		Valid
X2.5	0,675		Valid
X2.6	0,697		Valid
X2.7	0,261		Valid
X2.8	0,541		Valid
X2.9	0,403		Valid
X2.10	0,313		Valid
X2.11	0,409		Valid
X2.12	0,350		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel  $X_2$  menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel  $X_2$  dinyatakan valid.

**Tabel IV.3 Minat Mahasiswa(Y)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y1	0,546	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 80 - 2 = 78$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1852$	Valid
Y2	0,491		Valid
Y3	0,624		Valid
Y4	0,658		Valid
Y5	0,655		Valid
Y6	0,721		Valid
Y7	0,399		Valid
Y8	0,590		Valid
Y9	0,576		Valid
Y10	0,261		Valid
Y11	0,281		Valid
Y12	0,232		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel Y menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel Y dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel IV.4 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,768	Reliabel
X2	0,696	Reliabel
Y	0,737	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>0,60$ . Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Hasil Uji Deskriptif

**Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	80	44	67	51.66	4.559
X2	80	38	54	45.57	4.028
Y	80	38	55	46.99	3.983
Valid N (listwise)	80				

*Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai minimum yang terletak pada variabel  $X_1$  yaitu 44, dan nilai maximum 67, sedangkan nilai mean yaitu 51,66 dan nilai Std. Deviation 4,559. Pada variabel  $X_2$  nilai minimum yaitu 38, nilai maximum 54, nilai mean yaitu 45,57 dan nilai Std. Deviation 4,028. Sedangkan pada variabel Y nilai minimum sebesar 38, nilai maximum sebesar 55, nilai mean yaitu 46,99 dan nilai Std. Deviation 3,983.

#### 4. Uji Normalitas

**Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75897275
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.051
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan nilai tabel yang ada diatas nilai signifikansinya  $P > 0,1$  maka distribusinya normal, nilai signifikansinya  $0,200 > 0,1$  memenuhi asumsi normalitas.

#### 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *variance inflation factor* (vif)  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,01$ .

**Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.995	1.005
	X2	.995	1.005

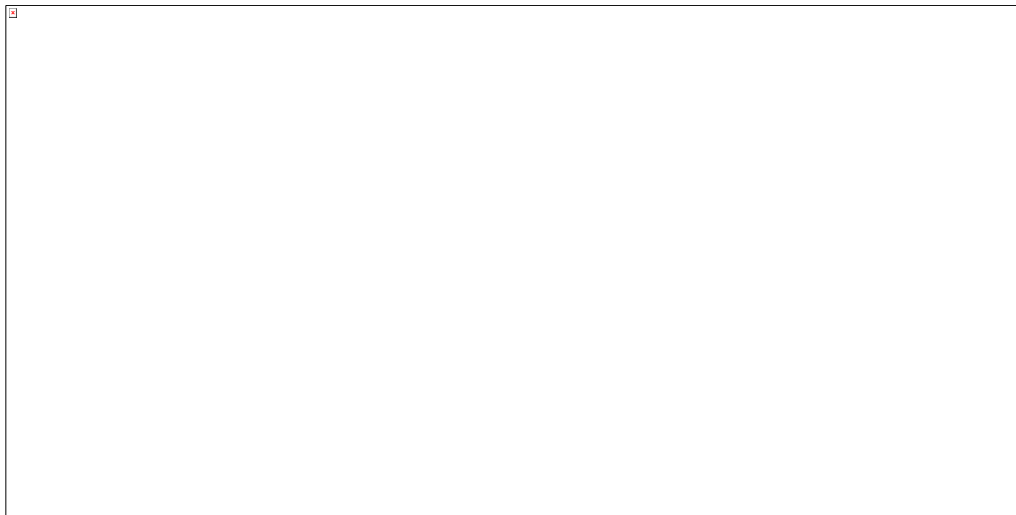
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.7 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk  $X_1$  sebesar  $1,005 < 10$ . Pada  $X_2$  sebesar  $1,005 < 10$  dan nilai tolerance pada variabel  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu  $0,995 > 0,01$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hasil uji tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

#### b. Uji Heterokedastisitas

**Gambar IV.2 Heterokedastisitas**



Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada gambar IV.2 di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

## 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.530	4.871		1.751	.084
	X1	.142	.069	.162	2.048	.044
	X2	.683	.078	.691	8.729	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari data uji hasil regresi linear berganda diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$MM = a + b_1 KLO + b_2 FP + e$$

$$MM = 8,530 + 0,142KLO + 0,683FP$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 8,530 artinya jika variabel Kualitas Layanan *Online* (KLO), dan Fitur Produk (FP) bernilai 0, maka Minat Mahasiswa (MM) nilainya 8,530.
- Kualitas Layanan *Online* (KLO) sebesar 0,142 artinya apabila variabel Kualitas Layanan *Online* (KLO), ditambah 1 satuan maka variabel Minat Mahasiswa (MM) meningkat dengan nilai  $8,530 + 0,142 = 8,672$  dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- Koefisien Fitur Produk (FP) sebesar 0,683 artinya apabila variabel Fitur Produk (FP), ditambah 1 satuan maka variabel Minat Mahasiswa (MM) meningkat dengan nilai  $8,530 + 0,683 = 9,213$  dengan asumsi variabel lainnya tetap.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.530	4.871		1.751	.084
	X1	.142	.069	.162	2.048	.044
	X2	.683	.078	.691	8.729	.000

a. Dependent Variable: Y

sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji parsial diatas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai tabel yang diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $80 - 2 - 1 = 77$  sebesar 1,665 yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_1 = 2,048$  sedangkan  $df = n - k - 1 = 80 - 2 - 1 = 77$  sehingga diperoleh  $t_{tabel} 1,665$  atau  $t_{hitung} (2,048) > t_{tabel} (1,665)$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak artinya terdapat pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* (Y) di BSI Padangsidempuan.
- 2) Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2 = 8,729$  sedangkan  $df = n - k - 1 = 80 - 2 - 1 = 77$  sehingga diperoleh  $t_{tabel} 1,665$  atau  $t_{hitung} (8,729) > t_{tabel} (1,665)$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$

ditolak artinya terdapat pengaruh Fitur Produk ( $X_2$ ) terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan tabungan *easy wadiah* (Y) di BSI Padangsidimpuan.

b. Uji Simultan (Uji F)

**Tabel IV.9 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	651.645	2	325.822	41.721	.000 <sup>b</sup>
	Residual	601.343	77	7.810		
	Total	1252.988	79			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.9 diatas diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 41,721 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  atau  $80-2-1=77$  yaitu sebesar 2,37 dimana  $F_{hitung} (41,721) > F_{tabel} (2,37)$  dengan nilai  $sig.<0,10$  ( $000<0,10$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidimpuan.

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.508	2.795
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,520 artinya variabel Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk mempengaruhi Minat Mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan sebesar 52 %. Sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Layanan *Online* Terhadap Minat Mahasiswa Pada Fitur Produk Tabungan BSI *Easy Wadiah*”. Dengan jumlah responden 80.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk mempengaruhi Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan. Sebesar 52 %. Sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**1. Pengaruh Kualitas Layanan *Online* terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan Tabungan *Easy Wadiah* di BSI Padangsidempuan.**

Berdasarkan analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} X_1 = 2,048 > t_{tabel} = 1,665$  dan nilai  $sig. < 0,10$  ( $0,04 < 0,10$ ). Menyatakan bahwa setiap kenaikan Kualitas Layanan 1 satuan maka akan meningkatkan minat Mahasiswa, maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak artinya terdapat pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Pengaruh Kualitas Layanan *Online* terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan Tabungan *Easy Wadiah* di BSI Padangsidempuan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dimana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Jika konsumen merasa kebutuhannya dapat terpenuhi atau mampu melebihi yang diperkirakan maka semakin tinggi juga minat konsumen akan meningkat.

Kepuasan pelanggan selalu diberikan prioritas utama oleh perusahaan untuk memenuhi tujuan penjualan barang dan jasa. Salah satu tujuan bisnis

adalah untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan akan senang dengan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jika kualitas layanan yang efektif diberikan. Tingkat layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan disebut kualitas layanan *Online*. Dengan kata lain, suatu layanan dipandang berkualitas tinggi jika sebagian besar memenuhi harapan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Nadiyah Awaliyah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI *Mobile* di DKI Jakarta.

## **2. Pengaruh Fitur Produk terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan Tabungan Easy Wadiah di BSI Padangsidimpuan.**

Berdasarkan analisa data yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} X_2 = 8,729 > t_{tabel} = 1,665$  dan nilai  $sig. < 0,10$  ( $0,00 < 0,10$ ). Menyatakan bahwa setiap kenaikan Fitur Produk 1 satuan maka akan meningkatkan minat mahasiswa, maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak artinya terdapat pengaruh Fitur Produk ( $X_2$ ) terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan Tabungan *Easy Wadiah* (Y) di BSI Padangsidimpuan.

Fitur produk identik dengan sifat dan sesuatu yang unik, khas dan istimewa yang tidak dimiliki oleh produk lainnya. Biasanya karakteristik yang melekat dalam suatu produk merupakan hasil pengembangan dan penyempurnaan secara terus menerus. Fitur ini menjadi alasan nasabah untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing.

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara fitur produk terhadap kepuasan mahasiswa yakni agar Bank dapat bertahan di era *mobile banking*, Bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan mahasiswa melalui fitur produk dan keunggulan layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nahrul Hayat Hibatullah dan Sherwin Ary Busman yang menyatakan bahwa Fitur produk merupakan elemen terpenting dari kepuasan pengguna. Fitur produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan Online dan Fitur Produk terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan Tabungan Easy Wadiah di BSI Padangsidempuan.**

Berdasarkan hasil hipotesis yang dilakukan secara simultan untuk mengetahui memiliki pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil uji statistik secara simultan dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .

Berdasarkan analisa data yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 41,721 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  atau  $80-2-1=77$  yaitu sebesar 2,37 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $41,721 > 2,37$ ) dengan nilai  $sig. < 0,00 < 0,10$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk ( $X_2$ ) terhadap Minat Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menggunakan Tabungan *Easy Wadiah* (Y) di BSI Padangsidimpuan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha yang menyatakan bahwa Kualitas layanan *Online* dan Fitur Produk BSI *Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Sleman.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk, padahal masih ada variabel lain yang mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *Easy Wadiah*.
2. Objek yang digunakan untuk dianalisis sebagai sampel hanya 198 orang.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian hanya berasal dari kalangan mahasiswa dan khususnya mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Pengaruh Layanan *Online* Terhadap Minat Mahasiswa Pada Fitur Produk Tabungan BSI *Easy Wadiah*”, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
  - a. Nilai konstanta sebesar 8,530 artinya jika variabel Kualitas Layanan *Online* (KLO), dan Fitur Produk (FP) bernilai 0, maka Minat Mahasiswa (MM) nilainya 8,530.
  - b. Kualitas Layanan *Online* (KLO) sebesar 0,142 artinya apabila variabel Kualitas Layanan *Online* (KLO), ditambah 1 satuan maka variabel Minat Mahasiswa (MM) meningkat dengan nilai  $8,530 + 0,142 = 8,672$  dengan asumsi variabel lainnya tetap.
  - c. Koefisien Fitur Produk (FP) sebesar 0,683 artinya apabila variabel Fitur Produk (FP), ditambah 1 satuan maka variabel Minat Mahasiswa (MM) meningkat dengan nilai  $8,530 + 0,683 = 9,213$  dengan asumsi variabel lainnya tetap.
2. Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_1 = 2,048$  sedangkan  $df = n - k - 1 = 80 - 2 - 1 = 77$  sehingga diperoleh  $t_{tabel} = 1,665$  atau  $t_{hitung} (2,048) > t_{tabel} (1,665)$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak artinya terdapat pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ )

terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* (Y) di BSI Padangsidempuan.

3. Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2 = 8,729$  sedangkan  $df = n - k - 1 = 80 - 2 - 1 = 77$  sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  1,665 atau  $t_{hitung} (8,729) > t_{tabel} (1,665)$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak artinya terdapat pengaruh Fitur Produk ( $X_2$ ) terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* (Y) di BSI Padangsidempuan.
4. Berdasarkan hasil uji signifikan simultan (F) diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 41,721 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $80 - 2 - 1 = 77$  yaitu sebesar 2,37 dimana  $F_{hitung} (41,721) > F_{tabel} (2,37)$  dengan nilai  $sig. < 0,10$  ( $000 < 0,10$ ) artinya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk terhadap Minat mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan.
5. sebesar 0,520 artinya variabel Kualitas Layanan *Online* dan Fitur Produk mempengaruhi Minat Mahasiswa FEBI angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan tabungan *easy wadiah* di BSI Padangsidempuan sebesar 52 %. Sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti mencoba mengemukakan implikasi yang mungkin dapat bermanfaat diantaranya:

### **1. Bagi Nasabah**

Penelitian ini dapat digunakan oleh nasabah sebagai acuan dalam pengambilan keputusan dalam menabung di BSI, agar memperhatikan terlebih dahulu aspek Kualitas Pelayanan dan Fitur Produk sebelum menabung di BSI karena aspek Kualitas Pelayanan *Online* dan Fitur Produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di BSI.

### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai Perbankan Syariah bagi peneliti maupun peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang topik sejenis. Selain itu juga dapat menjadi referensi tambahan bagi perpustakaan pihak kampus.

### **3. Bagi Perusahaan**

Pihak manajemen Bank Syariah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mencari indikator apa saja yang dirasa kurang optimal oleh nasabah, sehingga dapat dilakukan evaluasi guna meningkatkannya dan untuk indikator yang dirasa sudah optimal, maka bank syariah dapat terus menjaga konsistensi agar dapat bersaing dengan bank lain.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini, serta dapat menjadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti penelitian sejenis, kiranya peneliti ini dapat memberikan inspirasi dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap minat menabung di BSI.
3. Bagi perusahaan khususnya BSI yang mengeluarkan Tabungan BSI *Easy Wadiah*, diharapkan meningkatkan sistem yang lebih baik dari segi kualitas layanan *Online*, dan fitur produk BSI Mobile karena masih perlu diperbaharui dengan sitem yang lebih canggih lagi demi kepuasan penggunanya.
4. Bagi Akademik penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah mengenai kualitas layanan *Online* dan fitur produk terhadap minat mahasiswa menggunakan tabungan BSI *Easy Wadiah*,, serta bermanfaat sebagai tambahan sumbangsi teori dan bahan rujukan pada perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan.

5. Penelitian ini bisa digunakan sebagai evaluasi bagi pihak BSI agar dapat meningkatkan upaya kedepan untuk meningkatkan minat nasabah, dan mahasiswa menabung di BSI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Husairi, Muhammad Hasan, (2022), “Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Easy Wadiah Di BSI Kcp Ulee Kareng”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Anugerah, Adhipratama Agung, (2018), “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Bank Syariah”, *skripsi*, Program Studi Magister Akutansi Universitas Islam Indonesia.
- Amrula, (2016), “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda”, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Volume 13, 2.
- Arikanto Suharsimi, (2017), “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta: Rineka Cipta”.
- Awaliyah Nadiyah, (2021), “Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Bustami, Bunga Kirana, (2022), “Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan BSI Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Semarang MT Haryono”*Skripsi*, Iain Kediri.
- Departemen Agama Republik Indonesia, (2019), “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, Jakarta: Bintang Indonesia.
- Dhita, (2017), “Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan”, *Jurnal Penelitian Ekonomi & Akuntansi*, Volume II, (3), Oktober.
- Dirgantoro Crown, (2018), “*Manajemen Stratejik Konsep, Kasus, dan Implementasi*”, Jakarta : PT Gramedia.
- Eka Nur, & Muhammad Abrar Kasmin Hutagalung, (2023), “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Bannking Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Potensi Utama Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)”, *Jurnal MAIBIE (Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic)*, Volume 1 (1), februari.

- Hasan Iqbal, (2015), "*Pokok-pokok Materi Statistik 2*", Jakarta: PT Bumi Aksara Cetakan Ketiga.
- Hasan, Nurul Ikhsan, (2014), "*Pengantar Perbankan*, Jakarta: Gaung Persada Press Group".
- Hibatullah, Nahrul Hayat, & Busman Sherwin Ary, (2022), "Pengaruh Kemudahan, Kualitas, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar)", *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Volume 5 (1) Juni.
- Irawan, Moh Dendy, (2020), "Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota, *Skripsi*, Universitas Airlangga Surabaya.
- Komala Malda, (2023), "Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten", dalam *Jurnal Akuntan publik*, Volume 1 (2) Juni.
- Kotler Philip, (2017), "*Manajemen Pemasaran Edisi Millenium I*", terj. Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Jakarta: Pt Prenhalindo.
- Lestari, Ranti Dwi, (2021), "Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Mobile Banking", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Marpauh Tabiyatul, (2022), "Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening Online Terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya 1", *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya.
- Matondang Zulaika, dan Hamni Fadlilah, (2022), *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews dan SPSS* (Medan: Merdeka Kreasi Group).
- Maulana, Rian Maulana, (2018), "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Pendidikan* 2, no. 2.
- Muslim, (2015), "*Akuntansi Keuangan Syariah Teori Dan Praktik*, Bandung: CV Pustaka Setia", cet.1.
- Nurliana, (2021), "*Minat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses BUREKOL (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Cabang Teluk Kuantan*," *JUHANPERAK* 2, no. 2.

- Pranantha, Elsandro Yoga, (2021), “Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman”, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Prasetya Dimas, (2016), “Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android”, *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Proyanto Dimas, (2016), “*Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*”, Yogyakarta: CV Andi Ofse.
- Rukiah, (2019), “Implementasi Sifat Ta’awun Dalam Lembaga Keuangan Syariah Melalui Akad-Qard”, *Jurnal Studi Multidisipliner*, Volume 6, (1).
- Saino, Nadir Alamsyah, (2021), “Pengaruh Fitur Produk dan Promosi Cashback Terhadap Keputusan Pembelian”, *Jurnal AKUNTABEL*, Volume 18.
- Salim, Risma Amir, & Saprida, (2023), “Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia Kc Simpang Patal Palembang”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, Volume 3 (2) September.
- Sani, Muhammad Iqbal Sani, (2019), “*Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Medan*”, 2 ed., vol. 3.
- Siregar, Citra Mardiana, (2022), “Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”, *Skripsi*, UIN SYAHADA Padangsidempuan.
- Siyoto Sandu, dan Ali Sodik, (2015), “*Dasar Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sopannah Ana, dkk, Bangai Rantai*, (2020), “*Akuntansi Publik*”, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono, (2013), “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, (2017), “*Fisiologi*”, Jakarta: Integritas Press.
- Tim Penyusun, (2019), “*Panduan Akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan*”.
- Tjiptono, dan Chandra, (2017), *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4, 2020*. Kotler Philip, “*Manajemen Pemasaran Edisi Millenium I*”, terj. Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Jakarta: Pt Prenhalindo.

- Umar Husein, (2019 ), “*Metode Penelitian*”, Jakarta: Rajawali Pers.
- Umriati, & Wijaya Hengky, (2020), “*Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*”, Makassar Sekolah Tinggi Theologi Jaffany.
- Usman Racmadi, (2015), “*Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia Implementasi Dan Aspek Hukum*”, Ttp: PT Citra Aditya Bakti.
- Wahbah Az-Zuhali, (2013), “*Tafsir Al-Wasit Jilid 1*”, Jakarta: Gema Insani.
- Website Resmi Bank Syariah Indonesia (BSI), (2023), <https://www.bankbsi.co.id/>.
- Wibowo, Setyo Ferry Rosmauli, & Suhud Usep, (2015), “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)*”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume 6 (1).
- Wulandari, Dwitya Pratiwi, (2018), “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*,” *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Yulianty Tetty, (2014), “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 14 (02).
- Zikri Ahmad, & Ikhsan Muhammad, (2022), “*Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Parseo) Regional Sumatera*”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)*, Volume 2 ( 1 ).

## **CURICULUM VITAE**

*(Daftar Riwayat Hidup)*

### **DATA PRIBADI**

Nama : Winda Lofika  
Nim : 1940100179  
Tempat, Tanggal Lahir : Albion, 12 Januari 2001  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 3 Dari 5 Bersaudara  
Alamat : Albion, Pinangsori, Tapanuli Tengah  
No. Hp : +6281296684427  
Email : windalofika@gmail.com

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Ismawandi  
Tanggal Lahir : 28 Agustus 1969  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Almh. Siti Dormala Situmeang  
Tanggal Lahir : 22 Februari 1972  
Pekerjaan : -

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2007-2013 : SD Negeri No. 157017 Pinangsori 11  
Tahun 2013-2016 : SMP Negeri 1 Pinangsori

Tahun 2016-2019 : SMA Negeri 1 Pinangsori

Tahun 2019-sekarang : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidempuan

## KUESIONER (ANGKET) PENELITIAN

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE* DAN FITUR PRODUK TERHADAP MINAT MAHASISWA MENGGUNAKAN TABUNGAN BSI *EASY WADIAH***

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab beberapa pernyataan berikut ini, dengan mengisititik-titik dan memberitandacheck list ( $\checkmark$ ) atau tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Nim :

Jurusan :

JenisKelamin :  Laki-Laki       Perempuan

#### **B. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET**

3. Bacalahdenganseksamasetiapertanyaandanjawaban yang tersedia.
4. Jawabdanisilahsesuaidenganpertanyaandibawahinidenganmemberikantandacheck list( $\checkmark$ )atautandasilang (X) padakotak yang tersedia.
5. Mohonjawabandiberikansecaraobjektifuntukakurasihasilpenelitian, padasalhasatupilihanjawaban.

No.	TanggapanResponden	SkorPernyataan
1	SangatSetuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	KurangSetuju (KS)	3
4	TidakSetuju (TS)	2
5	SangatTidakSetuju (STS)	1

6. Semua jawaban Saudara/i dijamin kerahasiannya.
7. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

### C. DAFTAR PERNYATAAN

#### 1. Angket variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Pegawai BSI Kc Padangsidempuan selalu tampil menarik.					
2	Fasilitas ruang antrian Bank nyaman, bersih, dan tenang.					
3	Mesin ATM selalu keadaan operasi 24 jam.					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
4	Layanan yang disediakan Bank Bsi Kc Padangsidempuan sangat cepat dan teliti					
5	Pegawai Bsi Kc Padangsidempuan menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
6	Pegawai Bsi Kc padangsidempuan dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
7	Pegawai Bsi kc padangsidempuan memberikan informasi layanan dengan jelas					
8	Keluhan nasabah ditanggapi secara cepat					
9	Petugas Satpam Bank selalu bersedia untuk membantu nasabah					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
10	Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
11	Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan menjamin kerahasiaan tabungan nasabah					
12	Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan memberikan informasi yang lengkap					
<i>Empaty</i> (Empati)						
13	Dalam memberikan layanan pegawai BSI Kc padangsidempuan tidak lupa menyebut nama nasabah					
14	Pegawai BSI Kc Padangsidempuan berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi					
15	Pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman					

2. **Angket Variabel fitur produk (X<sub>2</sub>)**

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Keragaman Fitur</b>						
1	Fitur produk tabungan Easy Wadiah sangat mudah digunakan					
2	Tabungan Easy Wadiah bisa digunakan pada setiap transaksi					
3	Tabungan Bsi Easy Wadiah dapat dibuka melalui pembukaan rekening online					
<b>Kualitas Fitur</b>						
4	Tabungan Bsi Easy Wadiah merupakan produk yang bebas biaya administrasi bulanan					
5	Produk tabungan Easy Wadiah sangat membantu dalam keadaan mendesak karena bisa diambil kapan pun					
6	Proses pembukaan dan penutupan tabungan sangat mudah					
<b>Kepentingan Fitur</b>						
7	Tabungan Easy Wadiah dapat digunakan dalam jangka panjang					
8	Fitur BSI <i>Mobile</i> sesuai yang diharapkan					
9	Produk tabungan BSI Easy Wadiah sesuai yang dibutuhkan nasabah					
<b>Kelengkapan Fitur</b>						
10	Elemen dari fitur aplikasi BSI <i>Mobile</i> khususnya BSI Easy Wadiah sangat mudah dipahami					
11						
12	Fitur produk tabungan BSI Easy Wadiah lebih banyak menggunakannya					

3. **Angket Variabel Minat Mahasiswa (Y)**

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Minat Transaksional</b>						
1	Saya tertarik untuk menggunakan tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia					
2						
3	Saya tertarik menabung pada Easy Wadiah di BSI dengan pertimbangan harga yang ditawarkan					
<b>Minat Refrensial</b>						
4	Saya berminat merekomendasikan tabungan Easy Wadiah kepada orang lain					
5						
6						
<b>Minat Preferensial</b>						
7	Saya berminat memilih tabungan Easy Wadiah karena menarik perhatian					
8	Saya merasa tabungan Easy Wadiah adalah produk yang bagus					
9	Produk tabungan Easy Wadiah di BSI sesuai dengan kebutuhan saya					
<b>Minat Exploratif</b>						
10	Saya berminat menggunakan tabungan Easy Wadiah setelah mendapatkan informasi dari teman atau kerabat					
11						
12						

**LEMBAR VALIDASI**  
**KUALITAS LAYANAN (X1)**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checlist (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada butir soal
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu di revisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal lampiran

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Taingiabile (Bukti Fisik)	1.3			
Reliability (Kehandalan)	3.6			
Responsiveness (Tanggap)	7.9			
Asurance (Jaminan)	10.12			
Empaty (Empati)	13.15			

Catatan

- 1.
- 2.
- 3.

**Padangsidimpun,**  
**Validator**

**2024**

**Ja'far Nasution, M.E.I.**  
**NIND. 2004088205**

**LEMBAR VALIDASI  
FITUR PRODUK (X2)**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checlist (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada butir soal
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu di revisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal lampiran

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Keragaman	1.2			
Kualitas	3.4			
Kepentingan	5.7			
Kelengkapan	8.10			

Catatan

- 1.
- 2.
- 3.

**Padangsidimpun,  
Validator**

**2024**

**Ja'far Nasution, M.E.I.  
NIND. 2004088205**

**LEMBAR VALIDASI**  
**MINAT MAHASISWA (Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada butir soal
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu di revisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal lampiran

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Minat Transaksional	1			
Minat Refrensial	2			
Minat Preferensial	3			
Minat Exploratif	4			

Catatan

- 1.
- 2.
- 3.

**Padangsidimpun,**  
**Validator**

**2024**

**Ja'far Nasution, M.E.I.**  
**NIND. 2004088205**

X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL
5	4	4	4	4	52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	53
4	5	5	3	3	47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	51
4	5	5	3	3	41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	43
5	4	4	4	4	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	55
5	5	5	3	3	51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	50
4	4	4	4	4	50	3	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	47	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	45
2	4	4	4	4	46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	5	5	3	3	44	5	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	41
3	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	42
5	5	4	3	3	50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	3	4	46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	49
4	5	5	3	3	45	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	45
2	4	4	4	4	42	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	5	48
4	5	5	3	3	48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	52
4	4	4	4	4	50	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	50
4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46
4	5	5	3	3	45	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	43
3	5	5	3	3	44	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39
5	4	4	4	3	50	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	50
4	4	4	4	4	45	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	44
4	4	4	4	4	50	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	50
3	5	4	4	4	45	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	42
3	5	5	3	3	43	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	4	4	46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	47
2	4	4	4	4	48	5	5	5	5	4	4	2	4	5	3	3	3	48
3	5	5	4	4	49	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44
4	5	5	3	3	45	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	52
5	4	4	4	4	47	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	48
3	5	5	3	3	43	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	41
5	5	4	4	3	52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	52
4	5	5	3	4	49	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	49
4	5	5	3	3	41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	47
5	4	4	4	4	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	55
5	5	5	3	4	52	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	51
5	4	4	4	4	51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	47
4	4	4	4	4	48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49
4	4	4	4	4	47	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	48
2	5	5	3	3	40	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	47
4	5	5	4	4	50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	52

4	4	5	3	3	47	3	3	4	2	5	5	4	4	4	3	3	3	43
4	4	4	4	4	47	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	46
2	3	3	4	4	44	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	50
4	3	3	3	4	42	5	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	42
3	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	42
2	4	4	4	4	48	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	51
3	3	4	4	4	46	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	46
4	3	3	3	3	41	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	46
5	4	4	4	4	45	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	47
3	3	3	3	3	39	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	42
4	4	4	3	3	44	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	48
5	4	4	4	4	47	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	48
3	3	3	3	3	39	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	43
5	4	4	4	4	52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	54
4	4	4	1	1	43	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	48
4	3	4	4	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	44
5	4	4	4	4	52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	52
4	4	4	3	3	47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	51
3	3	3	3	3	38	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39
5	4	4	4	4	50	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	49
4	3	3	3	3	39	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	43
4	3	3	3	3	44	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	49
2	4	4	4	4	46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	50
4	3	4	4	4	43	5	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	40
3	3	3	3	4	38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41
5	3	3	4	4	49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	47
4	3	3	4	4	43	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	45
4	4	3	3	3	47	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	50
4	4	4	3	3	45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	44
4	3	3	3	3	41	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	43
3	4	3	4	4	43	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38
5	3	3	3	4	48	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	51
4	3	3	3	3	39	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	43
4	3	3	3	3	44	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	50
3	3	3	3	3	39	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	42
3	3	4	3	3	42	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	51
4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	47
2	4	4	3	3	44	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	3	3	49
3	3	3	3	4	44	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	46



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 91 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/01/2023 10 Januari 2023  
Lampiran : -  
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. Rukiah : Pembimbing I
2. Ja'far Nasution : Pembimbing II

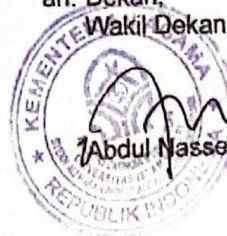
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Winda Lofika  
NIM : 1940100179  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Online dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI Easy Wadiah.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : B-410 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.04/03/2024

01 Maret 2024

Sifat : Biasa

Lamp : 1 berkas

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth: Sdr. Winda Lofika

Dengan hormat, menindaklanjuti surat permohonan Saudari pada tanggal 27 Maret 2024 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Winda Lofika  
NIM : 1940100179  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk penyelesaian skripsi di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Online dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI Easy Wadiah"**.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 55/ Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/05/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

13 Mei 2024

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Abdul Nasser Hasibuan  
NIP : 19790525 200604 1 004  
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Menerangkan bahwa :

Nama : Winda Lofika  
NIM : 1940100179  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pada tanggal 10 Januari 2024 s.d 7 Mei 2024 dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Online dan Fitur Produk Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Tabungan BSI Easy Wadiah"**.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.