



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

ARFINA

NIM: 14 401 00083

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2018**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

PROPOSAL

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

OLEH

ARFINA
NIM. 14 401 00083

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2018**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

PROPOSAL

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

ARFINA
NIM. 14 401 00083

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Arti Damisa, MEI

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Skripsi
a.n **ARFINA**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Juni 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **ARFINA** yang berjudul: "**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST.,MM.
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.EI

PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penayyang, bahwa Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARFINA
Nim : 14 401 00083
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 Tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 26 Juni 2018

Saya yang Menyatakan,



ARFINA
NIM. 14 401 00083

REPUBLIC OF INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan,
saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ARFINA
Nim : 14 401 00083
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada Tanggal, 24 Juni 2018

Yang Menvatakan

METERAI
TEMPEL
6000
RUMAH

ARFINA

NIM. 14 401 00083



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Arfina
NIM : 14 401 00083
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Ketua,

Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Sekretaris,

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Sabtu/30 Juni 2018
Pukul : 11.00 WIB s/d 13.30 WIB
Hasil/Nilai : 79,25 (B)
Predikat : Cum Laude
IPK : 3,75



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : ARFINA
NIM : 14 401 00083**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 06 Juli 2018
Dekan,




Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Syukur *Alhamdulillah* peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam peneliti sanjung tinggikan kepada idola kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan umat manusia di dunia dan akhirat kelak.

Untuk menyelesaikan perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, maka penyusunan skripsi merupakan salah satu tugas akhir yang harus diselesaikan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, Skripsi ini berjudul: **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.”**

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun immaterial, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan

Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku wakil dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Nofinawati, S.E.I, M.A., Ketua Jurusan Perbankan Syariah, serta bapak/ Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa ST, MM., selaku pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, MEI., selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa saya haturkan kepada Ayahanda tercinta Alm. Amsar Nasution, Hendra Wibowo dan Ibunda tercinta Arlina Pulungan yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta terima kasih juga kepada Adik-adik saya Antika Nasution, Ardila Nasution, Aldes Syaputra, Abel Agusti dan Apray Wibowo, Mak Tuo Natija dan Ayah Tuo Bisman, Mak Bonsu Maslina dan Buya Abdi, Moncu Jul Asri dan Tante Adania, Mamak Sapa dan Tante Marida, karena keluarga selalu menjadi tempat teristimewa bagi peneliti.

8. Rekan-rekan Mahasiswa khususnya kepada sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yang terkhusus buat Dewi Purnama dan Fadliyah Aruan dan kepada teman-teman Perbankan Syariah 3 angkatan 2014 IAIN Padangsidempuan, dan terima kasih juga buat sahabat lama peneliti Evnida Lubis, Amelia Harahap, Epti Anas dan Nurlita. Kemudian terima kasih untuk rekan dari BRI Cabang Padangsidempuan terkhusus buat Mas Dedi Setiawan, Bang Budi, Bang Efdi, Kak Nita dan Kak Dona yang senantiasa memberikan bantuan, motivasi dan selalu siap mendengarkan curahan hati peneliti.
9. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin, kesempatan serta turut memberikan partisipasi dan bantuan untuk melakukan penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, terkhusus untuk Kak dela, Bang Made.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan Saudara-saudari berikan amat sangat berharga, peneliti mungkin tidak dapat membalasnya dan tanpa kalian semua peneliti bukan siapa-siapa. Semoga Allah SWT dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki peneliti, sehingga peneliti masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, Juni 2018
Peneliti

Arfina
NIM. 14 401 00083

ABSTRAK

Nama : ARFINA
Nim : 14 401 0083
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Kemajuan teknologi memberikan dampak positif terhadap perkembangan bisnis perbankan. Bank memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi dengan menggunakan *Mobile Banking*. Namun masih banyak nasabah yang belum menggunakan *Mobile Banking* dan lebih memilih bertransaksi secara manual ke bank. Padahal seharusnya dengan menggunakan *Mobile Banking* nasabah tidak perlu bersusah payah datang ke bank untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan jumlah sampel 91 nasabah, teknik pengambilan sampel menggunakan *aksidental sampling*. Analisis data menggunakan SPSS Versi 23.00.

Hasil analisis koefisien determinasi (R) dapat diketahui bahwa nilai $R = 0,812$ artinya kolerasi antara variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* terjadi hubungan yang sangat kuat. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,648 atau 64,8% menunjukkan variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan mempengaruhi keputusan menggunakan *Mobile Banking* dan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian yang dilakukan peneliti. Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,282 > 1,662$). Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,653 > 1,662$). Variabel pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,057 > 1,662$). Berdasarkan hasil uji secara simultan variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,238 > 2,71$).

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Pengetahuan dan Keputusan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	14
1. Perbankan Syariah.....	14
2. Perilaku Konsumen.....	15
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	15
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
3. Keputusan Konsumen.....	16
a. Pengertian Keputusan.....	16
b. Tahap Pengambilan Keputusan.....	17
4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
5. Kemudahan Penggunaan.....	20
6. Kepercayaan.....	23
7. Pengetahuan.....	26
a. Pengertian Pengetahuan.....	26
b. Jenis Pengetahuan Konsumen.....	29
c. Fungsi Pengetahuan.....	30
8. <i>Mobile Banking</i>	31
9. <i>BSM Mobile Banking</i>	32
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pikir.....	38
D. Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian.....	41
C. Populasi Dan Sampel.....	41
D. Sumber Data	43
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
G. Analisis Data.....	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Linieritas	48
3. Asumsi Klasik	49
a. Uji Multikolinearitas	49
b. Uji Heteroskedastisitas	50
4. Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)	50
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	51
6. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji t.....	52
b. Uji F.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
1. Sejarah.....	55
2. Visi dan Misi.....	57
3. Budaya Perusahaan	58
B. Analisis Hasil Penelitian.....	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Uji Normalitas	62
4. Uji Linearitas.....	63
5. Asumsi Klasik	66
a. Uji Multikolinearitas	66
b. Uji Heteroskedastisitas	67
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	69
7. Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)	71
8. Uji Hipotesis.....	72
a. Uji t.....	72
b. Uji F.....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
D. Keterbatasan Penelitian	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
--------------------	----

B. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional	7
Tabel II.1 Biaya Transaksi.....	34
Tabel II.2 PenelitianTerdahulu	36
Tabel III.1 Penetapan Skor Atas Jawaban Kuesioner	44
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket Kemudahan Penggunaan.....	45
Tabel III.3 Kisi-Kisi Angket Kepercayaan.....	45
Tabel III.4 Kisi-Kisi Angket Pengetahuan	45
Tabel III.5 Kisi-Kisi Angket Keputusan Nasabah	45
Tabel III.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	51
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan	59
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	60
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Pengetahuan.....	60
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	61
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel IV.6 Uji Normalitas	63
Tabel IV.7 Uji Linearitas Kemudahan dengan Keputusan.....	64
Tabel IV.8 Uji Linearitas Kepercayaan dengan Keputusan	65
Tabel IV.9 Uji Linearitas Pengetahuan dengan Keputusan.....	65
Tabel IV.10 Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel IV.11 Uji Heterokedastisitas	68
Tabel IV.12 Hasil Analisi Regresi Berganda.....	69
Tabel IV.13 Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel IV.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel IV.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Proses Pengambilan Keputusan	17
Gambar II.2 TAM	20
Gambar II.3 Kerangka Pikir.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Validitas Variabel X dan Y
Lampiran 2 Lembar Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Tabel R Product Momen
Tabel Titik Persentase Distribusi t
Tabel Titik Persentase Distribusi F
Permohonan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
Mohon Izin Riset
Surat Balasan Riset
Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini membuat bisnis dan transaksi juga berkembang. Teknologi informasi adalah teknologi yang terkait dengan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengelolaan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan. Untuk mendukung perkembangan dalam industri perbankan yang semakin pesat, dukungan teknologi atau sistem menjadi penting dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Perbankan adalah sebuah industri yang membutuhkan kepercayaan dari pihak nasabah untuk mau melakukan transaksinya di bank. Saat ini, tuntutan nasabah untuk memproses transaksi perbankan dengan cepat, aman, dan nyaman menjadi suatu kebutuhan utama yang mendukung puas atau tidaknya nasabah melakukan transaksi di perbankan. Dengan adanya tuntutan ini, petugas perbankan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan oleh bank dengan baik dan menerapkan sistem dan prosedur yang berlaku di perbankan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah.¹

Para ekonom menyatakan bahwa kemajuan teknologi merupakan sumber terpenting pertumbuhan ekonomi. Kemajuan teknologi mencakup dua bentuk yaitu inovasi produk dan inovasi proses. Inovasi produk berkaitan

¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 213.

dengan produk-produk baru yang sebelumnya tidak ada atau pengembangan produk-produk sebelumnya.² Dampaknya adalah berkembangnya *e-bussiness* dan *e-banking* saat ini. Untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah serta untuk menghindari bank dari risiko operasional yang terkait dengan sistem maka akses dalam sistem komputer perbankan harus dibuat terbatas dan atau berjenjang, serta menjamin tingkat keamanan yang memadai. Akses ini diatur oleh masing-masing bank sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku di perbankan tersebut.³ Islam juga tidak menentang konsep tentang perubahan teknologi, bahkan dalam kenyataannya Islam mendukung kemajuan teknologi.⁴ Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 185, yang berbunyi:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ.....

Artinya:Allah SWT menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu...(Q.S Al-Baqarah: 185)⁵

Mobile Banking adalah salah satu produk jasa sebagai wujud dari perkembangan teknologi informasi di perbankan. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* dengan menggunakan SMS. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* antara lain transfer dana, informasi saldo,

² Azhari Akmal Tarigan, *Prospek Bank Syariah* (Medan: IAIN PRESS, 2002), hlm. 44.

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 147.

⁴ Azhari Akmal Tarigan, *Loc. Cit.*

⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemah* (Bandung: PT. Sigma Examedia Arkanlema, 2007), hlm. 32.

mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone*, listrik, asuransi), pembelian (pulsa isi ulang, saham).⁶

Salah satu bank yang menawarkan jasa *Mobile Banking* adalah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Berdasarkan survey awal data nasabah yang diperoleh dari Della seorang *costumer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan pada tahun 2017, total seluruh jumlah nasabah yang memiliki rekening adalah sebanyak 3.299 nasabah, sedangkan jumlah nasabah *Mobile Banking* sebanyak 967 nasabah. Jika dilihat dari data penggunaannya, jumlah nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* relatif lebih kecil dari total keseluruhan jumlah rekening nasabah yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.⁷

Berdasarkan teori yang ada bahwa produk jasa *Mobile Banking* ini diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank.⁸ Sedangkan fakta yang ada di lapangan, masih banyak nasabah yang memilih bertransaksi secara manual. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan, apakah kemudahan dari *Mobile Banking* kurang diminati ataukah ada faktor-faktor lain yang mendasari nasabah sehingga sulit menerima keberadaan teknologi tersebut.

Maya Angela Silvia dalam penelitiannya mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking*

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, *Op. Cit.*, hlm. 71.

⁷ Della, *Costumer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan (Senin 11 Desember 2017, pukul 10.00 WIB)

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, *Op. Cit.*, hlm. 69.

pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yaitu: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, kenyamanan dan kepercayaan.⁹ Melitina Tecualu dalam penelitiannya menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *internet banking* oleh nasabah bank di Indonesia yaitu: kemudahan penggunaan, manfaat, kepercayaan, pengetahuan, sikap dan niat.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini mencoba untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.¹¹ Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* karena dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

⁹ Maya Angela Silvia, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia" (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014), hlm. 4.

¹⁰ Melitina Tecualu, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Internet Banking oleh Nasabah Bank di Indonesia" *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 11, No. 1, Mei 2011: 199-210 (<https://media.neliti.com>, diakses 20 Maret 2018 pukul 22.00 WIB).

¹¹ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 32.

“Kepercayaan merupakan sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu”.¹² Kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi *Mobile Banking*. Kepercayaan juga menjadi hal penting yang dianggap mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Nasabah akan melihat apakah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* ini akan aman dan kuat dalam menjaga data yang bersifat pribadi dan terjaga kerahasiaannya. Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa. Pengetahuan nasabah akan mempengaruhi keputusan dalam menggunakan *Mobile Banking*. “Nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan”.¹³

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah pokoknya adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak nasabah *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang melakukan transaksi secara manual atau langsung ke bank.

¹² Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 33.

¹³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 147.

2. Adanya kemudahan aplikasi *Mobile Banking* tidak cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
3. Adanya sistem keamanan tidak cukup untuk mengambil keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Paadangsidempuan.
4. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
5. Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini agar terarah. Ruang lingkup penelitian ini hanya meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian ini maka ada dua variabel yaitu, variabel bebas (*variabel independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (*variabel dependen*). Variabel bebas biasanya

dinotasikan dengan simbol X. Sedangkan variabel terikat (*variabel dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat biasanya dinotasikan dengan simbol Y.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No	Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran	
				Skala	Teknik
1.	Kemudahan penggunaan (X ₁)	Tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. ¹⁵	1. Mudah dipahami. 2. Mudah dipelajari 3. <i>Simple</i> 4. Dan mudah pengoperasiannya. ¹⁶	Interval	Likert
	Kepercayaan (X ₂)	Sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu. ¹⁷	1. Sistem kepercayaan nasabah. 2. Sistem keamanan dari pihak bank ¹⁸	Interval	Likert
	Pengetahuan Nasabah (X ₃)	Informasi yang disimpan di dalam ingatan. ¹⁹	1. Pengetahuan produk 2. Pengetahuan pembelian 3. Pengetahuan	Interval	Likert

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 38.

¹⁵ Lena Ellitan dan Lina Anatan. *Loc. Cit.*

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 35.

¹⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit.*, hlm. 64.

¹⁸ Dwimastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), hlm. 27.

¹⁹ Ujang Sumarwan, *Op. Cit.*, hlm. 43.

			pemakaian ²⁰		
2.	Keputusan Nasabah (Y)	Pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. ²¹ Dalam hal ini keputusan menggunakan <i>Mobile Banking</i>	1. Mengenali kebutuhan 2. Mencari informasi 3. Evaluasi alternative 4. Keputusan membeli 5. Perilaku pasca pembelian ²²	Interval	Likert

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor kemudahan penggunaan secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
2. Apakah faktor kepercayaan secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
3. Apakah faktor pengetahuan secara parsial mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
4. Apakah faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 148.

²¹ *Ibid.*, hlm. 357.

²² Morisson, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 85.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan penggunaan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kepercayaan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk ilmu pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* dan sebagai sarana untuk

mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah serta menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah yang ada dalam masyarakat sebelum terjun ke dunia kerja.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini akan menambah kepustakaan di bidang perbankan syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan.

3. Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan selama ini dalam menghadapi kompetisi di dunia perbankan.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I adalah pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah yaitu berisi uraian-uraian yang mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian serta pentingnya masalah tersebut diteliti dan dibahas, peneliti memulai

uraian-uraian dari konsep ideal yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dilanjutkan dengan uraian-uraian yang memaparkan fenomena-fenomena umum dalam realitas di lapangan yang bertentangan atau tidak sesuai dengan konsep ideal tersebut. Setelah itu peneliti membuat asumsi berupa hal-hal sebagai penyebab munculnya masalah tersebut.

Identifikasi masalah yaitu berisikan uraian penelusuran dan penjabaran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Definisi operasional variabel yaitu menjelaskan secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti. Penjelasan ini harus mampu mengemukakan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti.

Rumusan masalah yaitu penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian. Hal ini dapat dijelaskan dalam dua bentuk, yakni kegunaan bersifat teoritis dan kegunaan bersifat praktis. Sistematika pembahasan yaitu menuliskan kembali seluruh yang termuat dalam daftar isi. Penulisan sistematika yang benar, selain mengemukakan seluruh yang tercantum pada daftar isi, juga memberi penjelasan bagaimana sistematika penulisan yang dilaksanakan mulai dari bagian awal hingga akhir sehingga penulisan penelitian benar-benar sistematis, jelas dan mudah dipahami.

BAB II adalah landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis. Kerangka teori adalah pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang diambil dari segala yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian

terdahulu mencantumkan beberapa penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti. Kerangka pikir yaitu berisi tentang pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya. Hal ini menyangkut hubungan variabel dan solusinya yang terkait dengan problematika penelitian yang diangkat berdasarkan teori atau konsep para ahli yang kemudian dinyatakan dalam sebuah pemikiran oleh peneliti. Hipotesis yaitu uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori. Jawaban sementara ini akan diuji kebenarannya melalui hasil analisis data.

BAB III membahas tentang metode penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan di Jl. Sudirman No.130A, Kel. Wek I, Kec. Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* yaitu jumlah 967. Penetapan sampel dalam penelitian ini adalah 91 orang.

BAB IV membahas tentang hasil penelitian yang berisikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

BAB V adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah. Kemudian saran-saran adalah memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah atau objek

penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka. Isi saran-saran juga harus berkaitan dengan kesimpulan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Perbankan Syariah

Bank syariah di Indonesia telah berdiri sejak tahun 1992. Dalam kurun waktu satu dekade perbankan syariah mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Pasca krisis moneter tahun 1997/1998, perbankan syariah mulai menjadi sistem perbankan alternatif di Indonesia. Perbankan syariah dikembangkan berdasarkan hukum Islam yang bertolak dari larangan untuk tidak memungut maupun meminjam uang dengan tambahan bunga (riba). Riba berarti pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara *bathil* atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.¹

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2007), hlm. 73.

Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.²

2. Perilaku Konsumen

a. Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Konsumen

Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1) Faktor Internal (faktor pribadi)

Faktor internal terdiri atas persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal terdiri atas budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok.

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 32-33.

3) Faktor Situasional

Engel dalam buku Etta Mamang dan Sopiah menjelaskan bahwa situasi konsumen sebenarnya dapat dipisahkan menjadi tiga, yaitu situasi komunikasi, situasi pembelian, dan situasi pemakaian.³

3. Keputusan Konsumen

a. Pengertian Keputusan

Keputusan (*decision*) merupakan pilihan yang dibuat dari sejumlah alternatif yang ada.⁴ Selain itu keputusan juga merupakan memilih suatu alternatif dari dua pilihan atau lebih, untuk menentukan suatu pendapat.⁵ Penjelasan yang hampir sama dengan itu menurut Schiffman dan Kanuk keputusan sebagai suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.⁶

Sedangkan menurut Amini pengertian pengambilan keputusan dapat dilihat dari dua segi yakni:

- 1) Dari Segi etimologi pengambilan keputusan berarti mengambil dan menetapkan atas sesuatu. Keputusan adalah suatu kesimpulan yang dijadikan pegangan setelah melakukan pertimbangan-pertimbangan.
- 2) Dari segi terminology pengambilan keputusan adalah suatu proses penetapan sesuatu dengan mana penetapan itu dijadikan panduan rujukan bagi kegiatan berikutnya.⁷

Dapat disimpulkan bahwa keputusan merupakan suatu kesimpulan yang sudah dipilih setelah mempertimbangkan pilihan

³ Etta Mamang dan Sophia, *Op. Cit.*, hlm. 41- 49.

⁴ Richard L. Daft, *Manajemen*, diterjemahkan dari “*Management*” oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 401

⁵ George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, diterjemahkan dari “*Principles of Management*” oleh Ticoalu (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992), hlm. 17.

⁶ Ujang Sumarwan, *Op. Cit.*, hlm. 358

⁷ Amini, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Citapustaka Media, 2004), hlm. 108.

tersebut dari beberapa alternatif yang ada. Dalam hal ini keputusan yang dimaksud adalah keputusan untuk menggunakan produk jasa *Mobile Banking* setelah mempertimbangkan kemudahan dan manfaat dari beberapa produk jasa yang hampir sama dengan produk jasa *Mobile Banking*.

b. Tahapan dalam Pengambilan Keputusan oleh Konsumen

Konsumen melewati lima tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu:⁸

Gambar II.1
Proses Pengambil Keputusan



1) Pengenalan Masalah

Tahap pertama dalam proses pengambilan keputusan konsumen adalah pengenalan masalah yang terjadi ketika konsumen melihat suatu masalah yang menimbulkan kebutuhan dan ia termotivasi untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan itu.

2) Pencarian Informasi

Ketika konsumen melihat adanya masalah atau kebutuhan yang hanya dapat dipenuhi melalui pembelian suatu produk, maka mereka mulai mencari informasi yang dibutuhkan untuk membuat

⁸ Morisson, *Op. Cit.*, hlm. 85-86.

keputusan pembelian. Upaya pencarian tahap awal sering kali berupa upaya untuk menggali informasi yang ada dalam ingatan yaitu mengingat pengalaman masa lalu dan atau pengetahuan yang sudah dimiliki.⁹

3) Evaluasi Alternatif

Pada tahap ini, konsumen membandingkan berbagai merek produk yang diharapkan dapat mengatasi masalah yang dihadapi dan memuaskan kebutuhan atau motif yang mengawali proses keputusan pembelian konsumen.

4) Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah tahap selanjutnya setelah adanya niat dan keinginan membeli, namun keputusan pembelian adalah tidak sama dengan pembelian yang sebenarnya. Ketika konsumen memilih untuk membeli suatu merek, ia masih harus melaksanakan keputusan untuk melakukan pembelian yang sebenarnya. Keputusan tambahan yang diperlukan dalam hal: kapan membeli, dimana membeli, serta berapa banyak uang yang akan dikeluarkan.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Proses keputusan konsumen tidak berakhir saat produk dibeli, melainkan berlanjut hingga periode pasca pembelian, tindakan pasca pembelian dan pemakaian produk pasca pembelian. Setelah menggunakan barang atau jasa, konsumen membandingkan tingkat

⁹ *Ibid.*, hlm. 93.

kinerja (*performance*) suatu produk dengan harapan yang dimiliki terhadap produk itu dan menentukan perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang bersangkutan.¹⁰

4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model TAM dikembangkan oleh Davis et al. pada tahun 1989 berdasarkan model *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

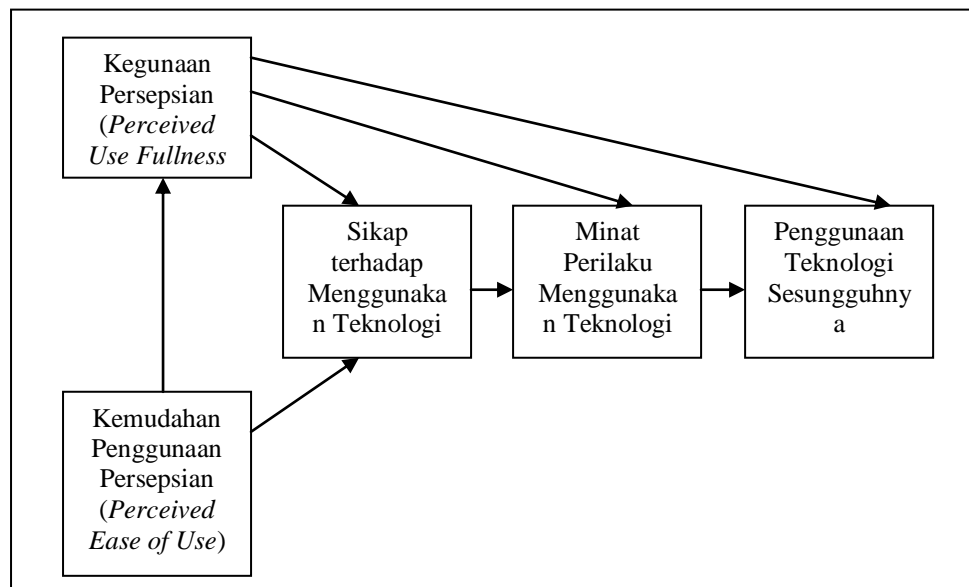
Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama kedalam model TRA yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Karena TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku di TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi. Oleh karena itu

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 95-118.

TAM juga banyak dituliskan lebih spesifik pada penggunaan teknologi sebagai berikut:¹¹

Gambar II.2
Technology Acceptance Model (TAM)



5. Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis dalam buku Lena Ellitan dan Lina Anatan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.¹² Definisi lain juga menyatakan bahwa kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisi tersebut diketahui bahwa kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan

¹¹ Jogiyanto, *Sistem Informasi keperilakuan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007), hlm. 112-113.

¹² Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Op.Cit.*, hlm. 32.

menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.¹³

Adam et al juga menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki dampak langsung pada persepsi kegunaan dan penggunaan teknologi.¹⁴ Seseorang mungkin menggunakan teknologi jika menyadari manfaat, kenyamanan dan kepentingan sosial walaupun mereka tidak menikmatinya.¹⁵ Dengan demikian, kemudahan penggunaan telah mempengaruhi kegunaan dan penggunaan teknologi secara langsung.¹⁶

Kemudahan penggunaan atau mudah dioperasikan bukan berarti setiap pemakai bisa mengakses atau menggunakan *software* tersebut, tetapi pihak yang memiliki kewenanganlah yang dapat dengan mudah mengoperasikan. Sistem aplikasi yang baik, bahkan dapat mendeteksi kesalahan pengoperasian, yaitu dengan memberikan *error messenger* dan petunjuk pemecahan masalah.¹⁷

Karakter aplikasi yang mudah digunakan yaitu:

- 1) Dialog yang dipandu untuk mengarahkan pengguna sehubungan dengan data apa yang dibutuhkan.
- 2) Menu, daftar perintah dengan langkah-langkah yang ditampilkan ke bawah, dan *icon*: banyak cara untuk menyelesaikan tugas yang sama memberikan panduan kepada pengguna yang masih awam.

¹³ Jogiyanto, *Op. Cit.*, hlm. 115.

¹⁴ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Op. Cit.*, hlm. 32.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 33.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 37.

¹⁷ Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank...., Op. Cit.*, hlm. 149.

- 3) Bantuan yang sensitif pada konteks. Informasi yang membantu hendaknya diberikan pada titik tertentu dimana pengguna mengalami kesulitan.
- 4) Penggunaan simbol-simbol yang terstandardisasi, sehingga pengguna hendaknya tidak diharapkan untuk mempelajari *icon-icon* baru ketika menggunakan aplikasi.¹⁸

Jadi, apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun suatu sistem itu justru dibuat untuk memudahkan pemakaiannya. Dengan demikian, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Sebagaimana firman Allah dalam potongan Surah Al-Baqaroh ayat 185:

... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ¹⁹

Artinya:Allah Menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. (Q.S Al-Baqarah ayat 185)¹⁹

Hubungan ayat di atas dengan keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* adalah bahwa aplikasi *Mobile banking* ini merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi di dunia perbankan yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi nasabah

¹⁸ Raymond Mcleod, Jr. dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, diterjemahkan dari “*Management Information Systems*” oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 139.

¹⁹ Kementerian Agama RI, *Loc. Cit.*

dalam melakukan berbagai bentuk transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank.

Dengan demikian, seseorang yang menggunakan teknologi atau sistem tertentu akan bekerja lebih mudah dari pada orang yang bekerja secara manual. Hal ini sama dengan perbandingan transaksi menggunakan *Mobile Banking* dengan transaksi manual atau secara langsung ke bank. Orang yang bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* maka akan merasa lebih mudah dalam bekerja dan tidak membutuhkan banyak waktu serta usaha.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam konteks penelitian ini, peneliti menetapkan indikator-indikator dari variabel kemudahan penggunaan adalah mudah dipahami, mudah dipelajari, *simple* dan mudah pengoperasiannya. Jadi, apabila para nasabah beranggapan bahwa *Mobile Banking* mudah dipahami, mudah dipelajari, *simple* dan mudah pengoperasiannya, serta akan memudahkan pekerjaan dan tidak membutuhkan banyak usaha, maka *Mobile Banking* akan lebih sering digunakan.

6. Kepercayaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepercayaan adalah sesuatu yang dipercayai dan dianggap benar.²⁰ Kepercayaan merupakan sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu.²¹ Menurut pendapat Philip Kotler dalam buku perilaku konsumen, kepercayaan

²⁰ Desy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Amelia Surabaya, 2003), hlm. 321.

²¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit.*, hlm. 33.

merupakan suatu pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai sesuatu. Kepercayaan ini merupakan citra produk dan merek. Jadi orang bertindak berdasarkan kepercayaannya, jika kepercayaan seseorang ini salah maka dapat menghambat pembelian terhadap suatu produk atau jasa.²² Menurut Sumarwan kepercayaan merupakan kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Women dan Minor dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menjelaskan bahwa kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan atau segala sesuatu yang padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. *Atribut* adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek.²³ Davis menemukan hubungan antara keyakinan tentang kegunaan teknologi dan sikap dalam menggunakan teknologi, hal ini mengindikasikan kemungkinan terjadi hubungan langsung antara keyakinan dan penggunaan teknologi.²⁴

Dari beberapa pengertian kepercayaan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sesuatu hal yang dipercayai dan dianggap benar oleh seseorang. Dalam hal ini, seseorang atau nasabah memiliki kepercayaan bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*.

²² Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen: Teori, Kuesioner, Alat dan Analisis Data* (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm. 16.

²³ *Ibid.*, hlm. 201.

²⁴ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Loc.Cit*

Apabila produk jasa *Mobile Banking* ini dapat dipercaya, maka nasabah akan menggunakannya.

Menciptakan dan mempertahankan kepercayaan konsumen merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dalam jangka panjang. Rasulullah SAW selalu mengingatkan para pedagang untuk tidak mengobral janji atau berpromosi secara berlebihan yang cenderung mengada-ada. Dalam Alquran, keharusan bersifat jujur dalam berdagang, berniaga dan atau berjual beli, sudah diterangkan dengan jelas dan tegas. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Al-An'aam ayat 152:²⁵

..... وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ^ط

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil (Q.S Al An'aam: 152)²⁶

Jadi dalam pengambilan keputusan transaksi perbankan, kepercayaan sangatlah penting, tak terkecuali dengan penggunaan *Mobile Banking*. Dalam menentukan keputusan menggunakan *Mobile Banking* nasabah melakukan transaksi tanpa bertatap muka dengan pihak bank, tentu ini menjadi perhatian bagi nasabah tentang keamanan dalam bertransaksi. Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat (*agent of trust*), bank memerlukan sistem keamanan yang andal untuk menjaga kerahasiaan data atau keuangan nasabah, serta mencegah penyalahgunaan data atau

²⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2003), Hlm. 213.

²⁶ Kementerian Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 149.

keuangan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab.²⁷ Kemudian untuk menghindari risiko tersebut, bank menetapkan penggunaan kode atau nomor identitas pribadi yang sering disebut dengan *Personal Identification Number* (PIN) yang berbeda untuk setiap nasabah sebagai kunci untuk keamanan data, keamanan dana dan keamanan transaksi yang dilakukan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang penting bagi nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan *Mobile Banking*. Agar penelitian ini berjalan sesuai tujuan, maka peneliti menerapkan indikator-indikator dari variabel kepercayaan adalah sistem kepercayaan dan sistem keamanan nasabah. Sistem kepercayaan nasabah dapat dilihat dari keyakinan nasabah bahwa transaksi melalui *Mobile Banking* dapat dipercaya walaupun nasabah tidak bertemu langsung dengan pegawai bank, sedangkan sistem keamanan dapat dilihat dari keyakinan nasabah bahwa bank sebagai penyedia layanan *Mobile Banking* dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah.

7. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengetahuan berasal dari kata tahu. Sedangkan Pengetahuan adalah segala sesuatu

²⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank...., Op. Cit.*, hlm. 149.

yang diketahui oleh seseorang berkenaan dengan sesuatu hal.²⁸

Pengetahuan merupakan informasi yang disimpan di dalam ingatan.²⁹

Ujang Sumarwan menyatakan bahwa:

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih cepat dalam mengolah informasi dan mampu *merecall* informasi dengan lebih baik.³⁰

Dari beberapa pengertian pengetahuan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan konsumen merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh konsumen tentang produk dan jasa. Berikut ini penggalan ayat Al-Quran yang berkaitan dengan pengetahuan yang terdapat dalam surah Az-Zumar ayat 9 yang berbunyi:

أَمَّنْ هُوَ قِنْتُ ءَانَاءَ أَلِيلٍ سَاجِدًا وَقَائِمًا تَحَذِرُ الْآخِرَةَ
وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْمُونَ
وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٩﴾

Artinya: (Apakah kamu orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah pada waktu malam dengan sujud dan berdiri, karena takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat tuhan? Katakanlah, “apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak

²⁸ Desy Anwar, *Op. Cit.*, hlm. 467.

²⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit.*, hlm. 43.

³⁰ Ujang Sumarwan, *Op. Cit.*, hlm. 147.

mengetahui?” sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran. (Q.S. Az-Zumar: 9)³¹

Maksud ayat di atas adalah apakah orang yang beribadah secara tekun dan tulus di waktu-waktu malam dalam keadaan sujud dan berdiri secara mantap demikian juga yang rukuk dan duduk atau berbaring, sedang ia terus menerus takut kepada siksa akhirat dan dalam keadaan yang sama senantiasa mengharap rahmat Tuhannya sama dengan mereka yang baru berdoa saat mendapat musibah dan melupakannya ketika memperoleh nikmat serta menjadikan bagi Allah sekutu-sekutu? Tentu saja tidak sama! Katakanlah: adakah sama orang-orang yang mengetahui hak Allah dan mengesa kan-Nya dengan orang-orang yang tidak mengetahui hak Allah dan mengkufuri-Nya? Sesungguhnya orang yang dapat menarik banyak pelajaran adalah *Ulul Albab*, yakni orang-orang yang cerah fikirannya.

Adapun kaitannya dengan penelitian ini adalah orang yang memiliki pengetahuan tentang sesuatu hal lebih bijaksana dalam mengambil keputusan. Nasabah yang memiliki pengetahuan tentang produk jasa *Mobile Banking* pasti akan mengambil keputusan untuk menggunakan *Mobile Banking*. Karena dengan produk jasa ini nasabah tidak perlu lagi berusah payah ke bank untuk melakukan transaksi.

³¹ Kementerian Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 459.

b. Jenis Pengetahuan Konsumen

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menyatakan bahwa pengetahuan konsumen dibagi dalam tiga bidang umum, yaitu:³²

- 1) Pengetahuan produk (*product knowledge*), yang merupakan kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk seperti kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.
- 2) Pengetahuan pembelian (*purchase knowledge*). Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya. Implikasi penting bagi strategi pemasaran adalah memberikan informasi kepada konsumen dimana konsumen bisa membeli produk tersebut. Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard, Pengetahuan pembeli terdiri atas pengetahuan tentang toko, lokasi produk di dalam toko, dan penempatan produk yang sebenarnya di dalam toko tersebut.
- 3) Pengetahuan pemakaian (*usage knowledge*), pengetahuan seperti ini mencakup informasi yang tersedia di dalam ingatan mengenai bagaimana suatu produk dapat digunakan dan apa yang diperlukan agar benar-benar bisa menggunakan produk tersebut.

³² Etta Mamang dan Sopiah, *Op. Cit.*, hlm. 148-158.

c. Fungsi pengetahuan

Keingintahuan adalah salah satu karakter konsumen yang penting. Pada fungsi ini, konsumen selalu ingin mengetahui banyak hal merupakan kebutuhan konsumen. Sering kali konsumen perlu mengetahui suatu produk terlebih dahulu sebelum menyukai dan kemudian membelinya. Pengetahuan yang baik mengenai suatu produk sering kali mendorong seseorang untuk menyukai produk tersebut. Oleh karena itu, sikap positif terhadap suatu produk mencerminkan pengetahuan konsumen terhadap produk tersebut.³³ Kemudian fungsi lain dari pengetahuan tersebut adalah membantu konsumen untuk mengurangi ketidak pastian dan kebingunan dalam memilah-milah informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya.³⁴

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan merupakan dasar bagi seorang nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan atau tidak menggunakan *Mobile Banking*. Jadi pengetahuan ini merupakan faktor penting bagi nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*. Agar penelitian ini berjalan sesuai tujuan, maka penelitian menetapkan indikator-indikator dari variabel pengetahuan adalah pengetahuan tentang produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian. Pengetahuan tentang produk dapat dilihat dari pengetahuan nasabah tentang adanya produk *Mobile Banking*. Dengan mengetahui adanya aplikasi dan fitur-fitur *Mobile*

³³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit.*, hlm. 198

³⁴ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), hlm.

Banking nasabah bisa saja tertarik untuk mengambil keputusan menggunakan *Mobile Banking* dan merasakan manfaat dari *Mobile Banking* tersebut.

8. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Beberapa jenis transaksi *Mobile Banking*, antara lain:

- a. Transfer dana.
- b. Informasi saldo.
- c. Mutasi rekening.
- d. Informasi nilai tukar.
- e. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone*, listrik, asuransi)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:

- a. Wajib mengamankan PIN *Mobile Banking*.
- b. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.

- c. Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank terdekat atau segera menelepon call center bank tersebut.³⁵

9. BSM *Mobile Banking*

BSM *Mobile Banking* adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh BSM untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi GPRS/EDGE/3G/BIS dan WIFI melalui *smartphone*. Layanan transaksi perbankan melalui *Mobile Banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data yang dapat digunakan oleh nasabah.

a. Fitur

- 1) Transfer antar rekening di BSM.
- 2) Transfer real time ke rekening di bank anggota ATM bersama dan prima.
- 3) Pembelian pulsa seluler dan token listrik.
- 4) Pembayaran tagihan (telepon, listrik, dll), zakat, asuransi, tiket pesawat dan lainnya.
- 5) Informasi kantor dan lokasi ATM.
- 6) Informasi produk dan promo.
- 7) Informasi saldo dan mutasi.
- 8) Jadwal shalat dan kalimat inspiratif.
- 9) Menu akses langsung BSM *call* 14040.

³⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank...., Op. Cit.*, hlm. 70-71.

- 10) Menu favorit (penyimpan data transaksi transfer, pembayaran dan pembelian).
- b. Persyaratan Pembukaan Layanan BSM *Mobile Banking*
 - 1) Memiliki rekening tabungan atau giro BSM.
 - 2) Memiliki BSM *card*.
 - 3) Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI.
 - 4) Mengisi formulir permohonan BSM *Mobile Banking*.
 - c. Proses Pendaftaran/Registrasi BSM *Mobile Banking*.
 - 1) Nasabah datang ke cabang terdekat.
 - 2) Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *Mobile Banking* dan mengisi datanya.
 - 3) Menerima kertas *meiler* yang berisi kode aktivasi.
 - 4) Menandatangani lembar tanda terima kertas *meiler* yang berisikan kode aktivasi.
 - d. Download aplikasi BSM *Mobile Banking*.
 - e. Proses aktivasi.

Nasabah menginput nomor hp dan kode aktivasi yang didapat dari cabang pada saat pendaftaran atau registrasi. Setelah proses aktivasi berhasil, nasabah dapat masuk ke menu utama dan nikmati semua fitur BSM *Mobile Banking*.

PIN ATM Nasabah diperlukan dalam mengakses BSM *Mobile Banking*. PIN ATM Nasabah digunakan untuk mengesahkan transaksi.

Apabila terjadi 3 (tiga) kali kesalahan dalam memasukkan PIN ATM di BSM *Mobile Banking*, maka BSM *card* dan BSM *Mobile Banking* akan terblokir.

f. Biaya Transaksi

Tabel II.1
Biaya Transaksi

No	Jenis Transaksi Nasabah	Biaya Transaksi
1.	Pembayaran Tagihan	Rp. 3.000
2.	Pembayaran Premi Asuransi Takaful	Rp. 3.500
3.	Pembayaran Tiket Garuda	Rp. 3.000
4.	Pembayaran Akademik	Nominal Bervariasi
5.	Pembayaran SPO (Sistem Pembayaran <i>Offline</i>)	Nominal bervariasi
6.	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati)	Rp. 1.500
7.	Isi Ulang Voucher Telkomsel (kartu As)	Rp. 1.500
8.	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepaid)	Gratis
9.	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)	Gratis
10.	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)	Gratis
11.	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Gratis
12.	Isi Ulang Listrik Prabayar	Rp. 3.000
13.	Transfer Antar Rekening BSM	Gratis
14.	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama	Rp. 6.500
15.	Transfer Antar Bank dari Jaringan Prima	Rp. 6.500
16.	Informasi Saldo Tabungan	Gratis
17.	Informasi Mutasi Rekening Tabungan	Gratis
18.	Informasi Rekening Deposito	Gratis
19.	Informasi Rekening Pembiayaan	Gratis
20.	Perubahan PIN/PIN Otorisasi	Gratis

g. Manfaat:

- 1) Transaksi kapan dan dimana saja.
- 2) Pendaftaran gratis diseluruh cabang BSM.

3) Biaya transaksi murah.³⁶

Pemanfaatan adalah suatu ukuran yang mana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Artinya dengan menggunakan teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja orang yang menggunakan dalam melakukan setiap pekerjaannya.³⁷

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan merupakan suatu keputusan yang menunjukkan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Sama halnya dengan pemanfaatan *Mobile Banking*, nasabah akan mengambil keputusan menggunakan atau tidak menggunakan *Mobile Banking*.

B. Penelitian Terdahulu

Sejauh ini peneliti yang pernah membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:

Tabel II.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Maya Angelia Silvia (2014), Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	Penelitian ini mengungkapkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, kenyamanan, kepercayaan secara

³⁶ www.Syariahmandiri.co.id (diakses 01 Februari 2018 pukul 20.00 WIB)

³⁷ Apriliya Dwi Anggraini, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Perilaku Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas ATM Bank Syariah" (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2016), hlm. 24.

		pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar.	simultan berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar.
2.	Latifah Nuraini (2015), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan <i>Internet Banking</i> pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa secara bersamaan atau simultan variabel kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> di Yogyakarta.
3.	Febrian Maulana Yusuf (2017), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan <i>internet banking</i> pada nasabah BRI Syariah Yogyakarta.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> , sedangkan kenyamanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> .

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Maya Angelia Silvia (2014) dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada variabel X yaitu: sama-sama meneliti tentang pengaruh faktor kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Perbedaan penelitian yang terletak pada variabel X yaitu: Maya Angelia Silvia meneliti pengaruh faktor persepsi daya guna dan kenyamanan, sedangkan peneliti hanya meneliti pengaruh faktor pengetahuan. Perbedaan lain terletak pada variabel Y yaitu: Maya Angelia Silvia meneliti minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar, sedangkan penelitian ini

meneliti keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Cabang Padangsidempuan.

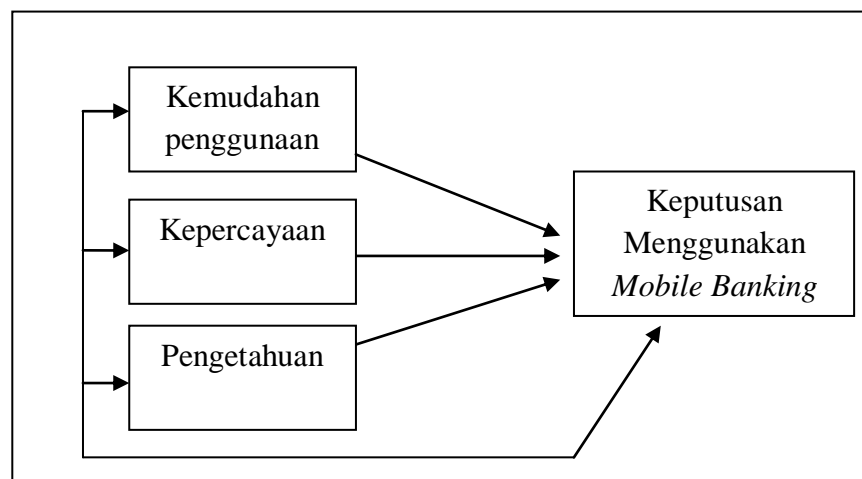
Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Nuaini (2015) dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada variabel X yaitu: sama-sama meneliti pengaruh faktor kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Perbedaan penelitian pada variabel X yaitu: Latifah Nuraini meneliti pengaruh faktor kenyamanan, sedangkan penelitian ini meneliti tentang faktor pengetahuan. Perbedaan lain terdapat pada variabel Y yaitu: Latifah Nuraini meneliti tentang minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Yogyakarta, sedangkan penelitian ini meneliti keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Febrian Maulana Yusuf (2017) dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terdapat pada variabel X yaitu: sama-sama meneliti pengaruh faktor kemudahan penggunaan dan kepercayaan, sedangkan perbedaan pada variabel X yaitu: Febrian Maulana Yusuf meneliti pengaruh faktor kenyamanan, sedangkan penelitian ini meneliti faktor pengetahuan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y yaitu: Febrian Maulana Yusuf meneliti penggunaan *internet banking* pada PT. BRI Syariah Yogyakarta. Sedangkan penelitian ini meneliti keputusan nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

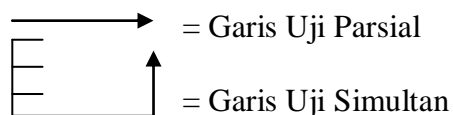
C. Kerangka Pikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁸

Gambar II.3
Kerangka Pikir



Keterangan:



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.³⁹ Berdasarkan kerangka pikir tersebut maka peneliti menduga bahwa:

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,..... Op. Cit.*, hlm. 60.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 64.

- a. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- b. H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- c. H_{03} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- d. H_{04} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Ha₄: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan di Jl. Sudirman No.130A, Kel. Wek I, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari 2018 sampai dengan Juni 2018. Peneliti memilih melakukan penelitian pada nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* yang telah terdaftar pada PT. Bank Syariah Mandiri

¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 38.

Cabang Padangsidimpuan pada tahun 2017 per triwulannya yaitu sejumlah 967. Jumlah ini diperoleh dari data yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.² Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *nonprobability* dengan teknik *accidental sampling*. Metode *nonprobability* adalah salah satu cara pengambilan sampel, dimana tidak semua populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan anggota sampel. Sedangkan *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience*), baik dari segi waktu, situasi, tempat dan keinginan peneliti³. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel pada penelitian ini adalah:⁴

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+(N \times e)^2} \\ &= \frac{967}{1+(967 \times 0,1)^2} \\ &= 90,62, \text{ dibulatkan menjadi } 91 \text{ orang.}\end{aligned}$$

² *Ibid.*, hlm. 80-81.

³ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 134.

⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm. 61.

Dimana:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan)

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya melalui wawancara atau hasil pengisian kuesioner kepada responden.⁵

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah disusun, dikembangkan, dan diolah kemudian dicatat oleh pihak lain.⁶ Data sekunder terdiri dari dua yaitu data sekunder internal perusahaan dan data sekunder eksternal yang di publikasikan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Arikunto dalam buku Sugiyono, Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.⁷ Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan instrumen

⁵Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 157.

⁶Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 137.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Op. Cit.*, hlm. 113.

kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁸ Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran interval, dengan teknik pengskalaan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dimana kuesioner nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pertanyaan. Adapun jawaban kuesioner dalam penelitian ini adalah:⁹

Tabel III.1
Skor pada Angket

No	Jawaban	Keterangan	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	KS	Kurang Setuju	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

Angket dalam penelitian ini yaitu angket tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini adalah:

Tabel III.2
Indikator Kemudahan Penggunaan

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	1. Mudah dipahami	1, 2
	2. Mudah dipelajari	3, 4
	3. <i>Simple</i>	5, 6

⁸ *Ibid.*, hlm. 142.

⁹ *Ibid.*, hlm. 93.

	4. Mudah dioperasikan	7, 8
--	-----------------------	------

**Tabel III.3
Kepercayaan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Kepercayaan (X ₂)	1. Sistem kepercayaan nasabah	1, 4, 5
	2. Sistem keamanan dari pihak bank	2, 3

**Tabel III.4
Pengetahuan**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Pengetahuan (X ₃)	Pengetahuan nasabah atas produk	1, 2, 3, 4, 5, 6

**Tabel III.5
Keputusan Nasabah**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Keputusan Nasabah (Y)	1. Mengenali kebutuhan	1, 2
	2. Mencari informasi	3, 4
	3. Evaluasi alternative	5, 6
	4. Keputusan membeli	7, 8
	5. Perilaku pasca pembelian	9, 10

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Bila instrument alat ukur tersebut tidak valid maupun reliable, maka tidak akan diperoleh hasil penelitian yang baik. Uji coba yang akan dilakukan meliputi sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini

menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.¹⁰

Untuk menentukan butir soal valid atau tidak valid dapat dilakukan teknik uji validitas item dengan *kolerasi pearson* dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.00.¹¹ yaitu dengan cara mengolerasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,1. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom (df)* = $n-2$, n adalah jumlah sampel.¹² Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Uji 2 sisi dengan signifikan 0,1) maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Uji 2 sisi dengan signifikan 0,1) maka instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.¹³

¹⁰ Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 132.

¹¹ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51.

¹² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hlm. 165.

¹³ Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 51

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui kondisi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *cronbach alpha*. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran dalam buku Duwi Priyatno, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.¹⁴

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang dilakukan dengan bantuan *SPSS versi 23.00* sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Normalitas

Untuk menggunakan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data.¹⁵ Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS versi 23* dengan metode *One-Sample*

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 64.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 69.

Kolmogorov-Smirnov, dengan melihat pada nilai sig (signifikansi). Dengan ketentuan:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka sampel berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.¹⁶

2. Uji Linieritas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak.¹⁷ Data yang baik seharusnya memiliki hubungan yang linier antara *independent variabel* dan *dependent variable*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *SPSS versi. 23.00* menggunakan *Linearty* pada taraf signifikan 0,1.

- a. Jika nilai signifikan $< 0,1$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel memiliki hubungan yang linier.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,1$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel memiliki hubungan yang tidak linier.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah model regresi memenuhi asumsi-asumsi dalam regresi berganda. Tahap pengujian yang dilakukan adalah uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas antara

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 78.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 79

variabel independen dalam model regresi. Hasil uji tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

a. Uji Multikolinearitas.

Multikolinearitas artinya antara variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien kolerasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas.¹⁸ Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*).¹⁹

1) Nilai *Tolerance*

Untuk melihat kriteria pengujian multikolinearitas dengan menggunakan nilai *tolerance* yaitu jika nilai *tolerance* > 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas. Dan jika nilai *tolerance* < 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinearitas.

2) VIF (*Variance Inflation Factor*)

Apabila nilai VIF < 10 mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas dan jika nilai VIF > 10 mengindikasikan bahwa model regresi memiliki multikolinearitas.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 103.

¹⁹ Nur Asnawi & Mansyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 176

b. Uji Heterokedastisitas.

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien kolerasi *Spearman's rho*, yaitu mengorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian ini dilakukan dengan melihat kriteria pengambilan keputusan heteroskedastisitas sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan hasil korelasi $< 0,10$ maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi hasil korelasi $> 0,10$ maka persamaan regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.

4. Uji Koefisien Determinan (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi yaitu nilai untuk mengukur besarnya kontribusi X terhadap Y. Uji koefisien dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan *independent variable*.²⁰ R-square digunakan apabila menggunakan analisis regresi sederhana sedangkan *adjusted R-square* digunakan apabila memiliki lebih dari dua *independent variable* dan untuk memperoleh model regresi yang baik seharusnya menggunakan *adjusted R*.

Untuk mengetahui besarnya *independent variable* dalam mempengaruhi *dependent variable* dapat diketahui melalui nilai koefisien

²⁰ Mudjarat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 246.

determinasi. Sedangkan untuk melihat keeratan hubungan antara *independent variable* dan *dependent variable* digunakan koefisien korelasi. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yaitu:

Tabel III.6
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel respons dengan variabel penjelas.²¹ Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Dengan persamaan:²²

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Sehingga rumus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KMB = a + b_1Kp + b_2Ke + b_3Pe + e$$

Keterangan:

$$KMB = \text{Keputusan Menggunakan } \textit{Mobile Banking}$$

²¹ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 61.

²² V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.*, hlm. 160.

a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3	= Koefisien regresi variabel independen
Kp	= Kemudahan penggunaan
Ke	= Kepercayaan
Pe	= Pengetahuan
e	= <i>error</i>

1. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.²³ Yaitu untuk mengetahui apakah faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Kriteria pengujian yaitu:

- a) Jika $T_{hitung} > T_{Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
- b) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah

²³ Mudjarad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 238.

menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

2) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.²⁴ Yaitu untuk mengetahui apakah faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Kriteria pengujian yaitu:

- a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 239.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan berbagai dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero)

pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/ KEP.BI/1999, pada tanggal 25 Oktober 1999. Selanjutnya Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/ KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank

Syariah Mandiri. Dengan ini, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 sampai sekarang.¹ “Adapun untuk PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dibuka pada Februari 2004 yang beralamat di Jl. Sudirman No.130A, Kel. Wek I, Kec. Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan.”

2. Visi, Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka mendukung penciptaan tujuan perusahaan maka PT. Bank Syariah Mandiri memandang perlu untuk menetapkan visi dan misi. Adapun yang menjadi visi dan misi PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

VISI:

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

MISI:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

¹ Bank Syariah Mandiri, ([http://www.SejarahBankSyariahMandiri\(BSM\).com//.htm](http://www.SejarahBankSyariahMandiri(BSM).com//.htm)) diakses pada tanggal 9 April 2018 Pukul 11.15)

6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Budaya Perusahaan

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri, insan-insan Bank Syariah Mandiri perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan Bank Syariah Mandiri telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut *BSM Shared Values*.

“*BSM Shared Values* tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Costumer Focus)*”

a. *Excellence*

Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.

b. *Teamwork*

Aktif, bersinergi untuk sukses bersama.

c. *Humanity*

Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.

d. *Integrity*

Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.

e. *Costumer Focus*

Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.²

² [http: www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id) di akses pada tanggal 9 April 2018 pukul 11. 20

B. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 23.00 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Uji validitas dilakukan untuk menguji 8 butir pertanyaan untuk kemudahan penggunaan, 5 butir pertanyaan untuk kepercayaan, 6 butir pertanyaan untuk pengetahuan dan 10 butir pertanyaan untuk keputusan nasabah. Sehingga hasil dari uji validitas ini adalah:

a. Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X_1)

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,791	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=89$. Pada Taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,173$	Valid
2	0,645		Valid
3	0,801		Valid
4	0,807		Valid
5	0,765		Valid
6	0,492		Valid
7	0,731		Valid
8	0,635		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kemudahan penggunaan dari pernyataan 1-8 adalah valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,173. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*.

b. Uji Validitas Kepercayaan (X_2)

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,647	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=89$. Pada Taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,173$	Valid
2	0,784		Valid
3	0,869		Valid
4	0,745		Valid
5	0,745		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kepercayaan dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 5 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,173. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

c. Uji Validitas Pengetahuan (X_3)

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Pengetahuan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,826	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=89$. Pada Taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,173$	Valid
2	0,744		Valid
3	0,854		Valid
4	0,854		Valid
5	0,853		Valid
6	0,797		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel pengetahuan dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 6 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,173. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

d. Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,586	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=89$. Pada Taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,173$	Valid
2	0,744		Valid
3	0,379		Valid
4	0,597		Valid
5	0,628		Valid
6	0,739		Valid
7	0,681		Valid
8	0,766		Valid
9	0,697		Valid
10	0,691		Valid

Sumber: Data diolah dari SPSS Versi 23.0

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel keputusan nasabah dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,173. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach' Alpha*. Dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *Cronbach' Alpha* $> 0,6$. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kemudahan Penggunaan	0,862	8
Kepercayaan	0,816	5
Pengetahuan	0,903	6
Keputusan	0,844	10

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel Kemudahan penggunaan sebesar 0,862, hasil *Cronbach's Alpha* $0,862 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kemudahan penggunaan (X_1) adalah reliabel. Selanjutnya, hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel kepercayaan sebesar 0,816, hasil *Cronbach's Alpha* $0,816 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kepercayaan (X_2) adalah reliabel. Hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel pengetahuan sebesar 0,903, hasil *Cronbach's Alpha* $0,903 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel pengetahuan (X_3) adalah reliabel. Kemudian hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel keputusan sebesar 0,844, hasil *Cronbach's Alpha* $0,844 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel keputusan (Y) adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi *independent variable* dan *dependent variable* mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *one sample kolmogorov-smirnov*. Distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi

normal jika nilai signifikan $> 0,100$, sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,100$ maka disimpulkan tidak normal.

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.82456089
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.043
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah dari SPSS Versi 23.0

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikan lebih dari 0,10 ($0,200 > 0,10$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah *independent variable* dan *dependent variable* mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi $< 0,10$.

a. Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan Kemudahan Penggunaan

Tabel IV.7
Hasil Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan Kemudahan
Penggunaan
ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kemudahan_ Penggunaan	Between (Combined) Groups	2168.127	20	108.406	4.460	.000
	Linearity	1678.252	1	1678.252	69.053	.000
	Deviation from Linearity	489.875	19	25.783	1.061	.408
	Within Groups	1701.258	70	24.304		
	Total	3869.385	90			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil uji linieritas keputusan nasabah dengan kemudahan penggunaan. Hasil linier signifikan dari keputusan dengan kemudahan penggunaan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,10$). Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel keputusan nasabah dengan kemudahan penggunaan terdapat hubungan yang linier.

b. Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan Kepercayaan

Tabel IV.8
Hasil Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan kepercayaan
ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan *	Between Groups (Combined)	2122.226	15	141.482	6.073	.000
Kepercayaan	Linearity	1968.186	1	1968.186	84.488	.000
	Deviation from Linearity	154.040	14	11.003	.472	.941
Within Groups		1747.159	75	23.295		
Total		3869.385	90			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil uji linieritas keputusan nasabah dengan kepercayaan. Hasil linier signifikan dari keputusan nasabah dengan kepercayaan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,10$). Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel keputusan nasabah dengan kepercayaan terdapat hubungan yang linier.

c. Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan Pengetahuan

Tabel IV.9
Hasil Uji Linieritas Keputusan Nasabah dengan Pengetahuan
ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan *	Between Groups (Combined)	2264.581	21	107.837	4.637	.000
Pengetahuan	Linearity	1976.573	1	1976.573	84.985	.000
	Deviation from Linearity	288.009	20	14.400	.619	.885
Within Groups		1604.803	69	23.258		
Total		3869.385	90			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.0

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil uji linieritas keputusan nasabah dengan pengetahuan. Hasil linier signifikan dari keputusan nasabah dengan pengetahuan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,10$). Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel keputusan nasabah dengan pengetahuan terdapat hubungan yang linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model ditemukan adanya kolerasi antara *independent variable*. Dengan ketentuan, apabila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.881	2.806		1.383	.170		
Kamudahan_ Penggunaan	.262	.115	.200	2.282	.025	.511	1.958
Kepercayaan	.727	.156	.384	4.653	.000	.576	1.737
Pengetahuan	.460	.113	.356	4.057	.000	.507	1.973

a. Dependent Variable: Keputusan
Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,511 > 0,1$, nilai

tolerance dari variabel kepercayaan sebesar $0,576 > 0,1$, dan nilai *tolerance* dari variabel pengetahuan sebesar $0,507 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga *independent variable* lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara *independent variable*.

Selanjutnya berdasarkan hasil VIF variabel kemudahan penggunaan sebesar $1,958 < 10$, hasil VIF variabel kepercayaan sebesar $1,737 < 10$, dan hasil VIF variabel pengetahuan sebesar $1,973 < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil VIF dari ketiga *independent variable* lebih kecil dari 10, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara *independent variable*.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi dari *independent variable* tersebut $< 0,10$, maka dapat dikatakan bahwa terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi dari *independent variable* $> 0,10$, maka dinyatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah uji *sperman's rho*.

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Correlations

			Kamudahan_			Unstandardized
			Penggunaan	Kepercayaan	Pengetahuan	Residual
Spear man's rho	Kamudahan_ Penggunaan	Correlation	1.000	.503**	.626**	.036
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.732
			N	91	91	91
	Kepercayaan	Correlation	.503**	1.000	.551**	.071
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.506
			N	91	91	91
	Pengetahuan	Correlation	.626**	.551**	1.000	.086
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.416
			N	91	91	91
Unstandarize d Residual	Correlation	Coefficient	.036	.071	.086	1.000
		Sig. (2-tailed)	.732	.506	.416	.
		N	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,732 > 0,10$, nilai signifikansi dari variabel kepercayaan sebesar $0,506 > 0,10$, dan nilai signifikansi dari variabel pengetahuan sebesar $0,416 > 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga *independent variable* tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah. Selain itu analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel IV.12
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	3.881	2.806	
Kamudahan_Penggunaan	.262	.115	.200
Kepercayaan	.727	.156	.384
Pengetahuan	.460	.113	.356

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Hasil uji regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e$$

Sehingga rumus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KMB = a + b_1Kp + b_2Ke + b_3Pe + e$$

$$KMB = 3,881 + 0,262 Kp + 0,727 Ke + 0,460 Pe$$

Keterangan:

KMB = Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*

b_1Kp = Kemudahan Penggunaan

b_2Ke = Kepercayaan

b_3Pe = Pengetahuan

a = Konstanta

e = *Error*

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 3,881 satuan, artinya apabila variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan dianggap konstan atau 0 maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* nilainya 3,881 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,262 satuan, artinya apabila tingkat kemudahan penggunaan meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,262 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan penggunaan dengan keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*, semakin meningkatnya kemudahan penggunaan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.
- c. Koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0,727 satuan, artinya apabila tingkat kepercayaan nasabah meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,727 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan Keputusan

nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Semakin meningkat kepercayaan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

- d. Koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar 0,460 satuan, artinya apabila tingkat pengetahuan nasabah meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,460 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengetahuan dengan keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

7. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari *independent variable* (X) terhadap *dependent variable* (Y) dan hanya digunakan apabila memiliki lebih dari dua *independent variable* yang tidak dimasukkan ke dalam model. Adapun hasil dari koefisien deremiasi (*Adjusted R Square*) sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted r Square*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.648	3.890

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R sebesar 0,812, artinya kolerasi antara variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,812. Hubungan antara

variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah berada pada hubungan yang sangat kuat, hal ini sesuai dengan tabel.

Nilai *adjusted r square* = 0,648 artinya variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mampu menjelaskan keputusan nasabah sebesar 64,8% sedangkan 35,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

8. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi *independent variable* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *dependent variable*. Ketentuan dalam uji t adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Tabel IV.14
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.383	.170
Kamudahan_Penggunaan	2.282	.025
Kepercayaan	4.653	.000
Pengetahuan	4.057	.000

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $91 - 3 - 1 = 87$, dengan menggunakan uji 2 sisi $10\% : 2 = 5\%$ (0,05). Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,662.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil t_{hitung} pada variabel kemudahan penggunaan sebesar 2,282 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,282 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai sig. sebesar 0,025 sehingga nilai Sig $< 0,1$ ($0,025 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

Pada variabel kepercayaan memiliki hasil t_{hitung} sebesar 4,653 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,653 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan nilai Sig. Variabel kepercayaan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

Pada variabel pengetahuan memiliki t_{hitung} sebesar 4,057 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,057 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel pengetahuan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a

diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua *independent variable* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap *dependent variable*. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk $df=87$, maka $f_{tabel} = 2,71$

Tabel IV.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2552.931	3	850.977	56.238	.000 ^b
	Residual	1316.454	87	15.132		
	Total	3869.385	90			

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS Versi 23.0

Dari hasil uji signifikansi simultan di atas (uji F) dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 56,238 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,71 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,238 > 2,71$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwasecara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Dari Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 diketahui bahwa:

1. Pengaruh Faktor Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Sedangkan keputusan merupakan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Secara parsial variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,282 > 1,662$) dan nilai $Sig. < \alpha$ ($0,025 < 0,1$).

Hasil penelitian didukung oleh teori Davis yang menyatakan kemudahan penggunaan merupakan suatu sikap dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Teori Davis Dalam model TAM, kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi diterimanya teknologi.

Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dwimastia Harlan yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan *E-Banking*.

2. Pengaruh Faktor Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,653 > 1,662$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwimastia Harlan yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan *E-Banking*. Kepercayaan merupakan sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu. Penelitian ini juga didukung oleh teori Davis dalam buku Lena Ellitan dan Lina Anatan, kepercayaan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan teknologi dan hal ini sudah termasuk dalam penelitian ini untuk menentukan pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

3. Pengaruh Faktor Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Paadangsidimpuan.

Secara parsial variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,057 > 1,662$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$).

Pengetahuan merupakan informasi yang disimpan di dalam ingatan. Ujang Suwarman menyatakan pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan membeli atau menggunakan. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan. Sama dengan penelitian ini, apabila seseorang memiliki pengetahuan yang lebih tinggi tentang cara bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* maka dia akan mengambil keputusan untuk menggunakan *Mobile Banking* tersebut.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Secara simultan variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidmpuan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,238 > 2,71$) dan nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitiann ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Angelia yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *E-banking*.

Kemudahan penggunaan merupakan suatu anggapan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tidak membutuhkan banyak usaha. Kemudahan penggunaan diukur dengan indikator mudah dipahami, mudah dipelajari, *simple*, mudah dioperasikan. Apabila para nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan beranggapan bahwa *Mobile Banking* mudah dipahami, mudah dipelajari, *simple* dan mudah dioperasikan, maka menggunakan *Mobile Banking* akan memudahkan pekerjaan dan tidak membutuhkan banyak usaha sehingga nasabah akan lebih sering menggunakan *Mobile Banking*.

Kepercayaan merupakan sesuatu hal yang dipercayai dan dianggap benar oleh seseorang. Dalam hal ini, seseorang atau nasabah memiliki kepercayaan bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*. Kemudahan penggunaan dapat diukur dengan indikator sistem kepercayaan nasabah yang dapat dilihat dari keyakinan nasabah bahwa bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* dapat dipercaya walaupun tidak bertemu langsung dengan pihak bank. Sedangkan sistem keamanan dapat dilihat dari keyakinan nasabah bahwa bank sebagai penyedia layanan *Mobile Banking* dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Apabila kepercayaan nasabah terhadap produk jasa *Mobile Banking* tinggi, maka keputusan menggunakan *Mobile Banking* juga akan meningkat.

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh konsumen tentang produk dan jasa. Dalam penelitian ini pengetahuan

nasabah terhadap produk jasa *Mobile Banking*. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan.

Dalam model TAM yang sudah direvisi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberterimaan teknologi, dan hal tersebut sudah masuk dalam penelitian ini.

D. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan perubahan dari hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu hanya meneliti variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan dan keputusan nasabah. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna maupun hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Secara parsial faktor kemudahan penggunaan memiliki t_{hitung} sebesar 2,282 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,282 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. sebesar 0,025 sehingga nilai $Sig. < \alpha$ ($0,025 < 0,1$). Maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial faktor kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.
2. Secara parsial faktor kepercayaan memiliki t_{hitung} sebesar 4,653 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,653 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai sebesar 0,000 sehingga nilai $Sig. < \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial faktor kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.
3. Secara parsial faktor pengetahuan memiliki t_{hitung} sebesar 4,057 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,057 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai sebesar 0,000 sehingga nilai $Sig. < \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial

faktor pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

4. Secara simultan faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan memiliki F_{hitung} sebesar 56,238 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,71 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,238 > 2,71$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

B. Saran

Adapun saran peneliti berdasarkan kesimpulan di atas sebagai berikut:

1. Kepada Perusahaan

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Dalam hal ini faktor pengetahuan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat. Oleh karena itu, disarankan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan untuk meningkatkan pengenalan produk jasa *Mobile Banking* kepada nasabah, hal-hal yang terkait dengan kegunaan, manfaat serta cara menggunakan *Mobile Banking*. Apabila pengetahuan nasabah meningkat tentang *Mobile Banking* maka nasabah akan mengambil keputusan untuk menggunakan *Mobile Banking*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat melakukan penambahan variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*, selain kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2003.
- Amini, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media, 2004.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen: Teori, Kuesioner, Alat dan Analisis Data*, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Desy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Amelia Surabaya, 2003.
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, diterjemahkan dari "*Principles of Management*" oleh Ticoalu, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- _____, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2011.
- Jogiyanto, *Sistem Teknologi Kepribadian*, Yogyakarta: Andi Press, 2007.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemah*, Bandung: PT. Sigma Examedia Arkanleema, 2007.
- Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2009.

- Morissan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2007.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, 2003.
- Nur Asnawi & Mansyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Raymond Mcleod, Jr. dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, diterjemahkan dari “*Management Information Systems*” oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Richard L. Daft, *Manajemen*, diterjemahkan dari “*Management*” oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina, Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Tarigan Azhari Akmal, *Prospek Bank Syariah*, Medan: IAIN PREES, 2002.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015.

Sumber Lain

- Dwimastia Harlan, “Pengaruh kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Persepsian terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta”, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

Apriliya Dwi Anggraini, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Prilaku Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas ATM Bank Syariah” Skripsi, IAIN Tulungagung, 2016.

Maya Angela Silvia, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia” Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014.

Melitina Tecualu, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Internet Banking oleh Nasabah Bank di Indonesia” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 11, No. 1, Mei 2011.

Della, *Costumer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Senin 11 Desember 2017.

www.syariahmandiri.co.id

[http://www.SejarahBankSyariahMandiri\(BSM\).com](http://www.SejarahBankSyariahMandiri(BSM).com)

CURRICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Arfina
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Desa Sikapas, 13 Oktober 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Desa Sikapas, Kec. Muara Batang Gadis, Kab. Mandailing Natal
Telepon/ No. HP : 082274943529
E-Mail : Arfinanst@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2008 : SD Negeri 144468 Sikapas
Tahun 2008-2011 : SMP Negeri 1 Muara Batang Gadis
Tahun 2011-2014 : SMK Negeri 1 Padangsidempuan
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,78
Karya Tulis Ilmiah : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

DATA ORANG TUA

A. Nama Ayah : Alm. Amsar Nasution
Tempat/Tanggal Lahir : Batahan, 03 Januari 1975
Alamat : Desa Batahan, Kec. Batahan, Kab. Mandailing Natal
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Mandor pada PT. Anugrah Langkat Makmur

B. Nama Ibu : Arlina Pulungan
Tempat/Tanggal Lahir : Desa Sikapas 03 Januari 1977
Alamat : Desa Sikapas, Kec. Muara Bt Gadis, Kab. Madina
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Pedagang



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

Nomor : B- 09 /In. 14/G.6a/PP.009/03/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi**

20 Maret 2018

Yth,
Bapak/Ibu :
1. Muhammad Isa, S.T.,M.M
2. Arti Damisa, MEI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Arfina
NIM : 1440100083
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi Lama : **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cab. Padangsidempuan**
Judul Skripsi Baru : **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Cab. Padangsidempuan**

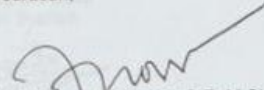
Untuk itu, Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:
Dekan

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.
NIP. 19790525 200604 1 004


PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing I



Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II



Arti Damisa, MEI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan: T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (22080) Faksimile (0634) 24022

Nomor : B-135/In. 14/G.Sa/PP.009/06/2018 05 Juni 2018
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Yth,
Bapak/Ibu :
1. Muhammad Isa, S.T.,M.M
2. Arti Damisa, MEI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

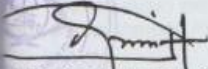
Nama	: Arfina
NIM	: 14 401 00083
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi Lama	: 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>E-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cab. Padangsidimpuan
Judul Skripsi Baru	: 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

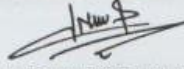
Untuk itu, Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:
Dekan,

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

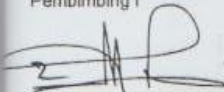

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. SI
NIP. 19780818 200901 1 015



Nofinawati, S.E.I, M.A.,
NIP. 19821116 2011 01 2 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing I

Bersedia/~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing II


Muhammad Isa, S.T.,M.M
NIP.19800605 201101 1 003


Arti Damisa, MEI



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

Nomor : B-213 /ln.14/G/TL.00/3/2018
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

26 Maret 2018

th;
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidempuan
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Arfina
NIM : 1440100083
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001

April 2018
20/557-3/056

PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidimpuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A
Padangsidimpuan 22717
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.syariahmandiri.co.id

pada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
T. Rizal Nurdin Km, 4.5 Sihitang
Padangsidimpuan

Yth. Bapak Fatahudin Aziz Siregar, M.Ag / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET) DI BSM KC PADANGSIDIMPUAN**

Ref : - Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B-187/in.14/G/TL.00/3/2018 Tanggal 16 Maret 2018 Perihal Mohon Izin Riset
- Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B-213/in.14/G/TL.00/3/2018 Tanggal 26 Maret 2018 Perihal Mohon Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Demoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat walafiat serta mendapat taufiq dan hidayah Allah SWT.

Sehubungan dengan surat perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui untuk melaksanakan Penelitian / Riset di BSM Cabang Padangsidimpuan, dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Ida Saktiana Nasution	1440100137	Perbankan Syariah	* Kemampuan Nasabah Usaha Mikro Kecil dan Menengah Untuk Memperoleh Pembiayaan Mikro Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan *
2	Arfina	1440100063	Perbankan Syariah	* Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan *

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

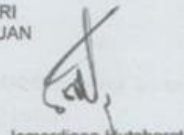
1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip – prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/mengalirkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) bush copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


M. Husni Anet
Branch Manager


Ismardiana Hutabarat
BOSM

SURAT KETERANGAN
No. 20/625-3/056

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman No. 130A,
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Arfina
NIM : 1440100083
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

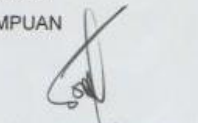
Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan
dengan judul skripsi " Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan
Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 14 Mei 2018
PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN



M Husni Arief
Branch Manager



Ismardiana Hutabarat
BOSM

Lampiran 2

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Perihal : Permohonan pengisian angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i

Di

Tempat

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan maka saya,

Nama : Arfina

Nim : 14 401 00083

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang bapak/ibu/saudara/i berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

LEMBAR KUESIONER

I. Identitas Responden

Saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab daftar pertanyaan ini dengan mengisi titik titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama Responden :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Alamat :

Pekerjaan :

No. Handphone :

No. Responden :

II. Petunjuk Pengisian

Adapun cara pengisian jawaban pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yaitu:

1. Bacalah dengan saksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.
4. Jawaban yang diberikan oleh responden akan dinilai berdasarkan ketentuan yang tercantum di bawah ini:

No	Jawaban	Keterangan	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	KS	Kurang Setuju	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

A. Kemudahan Penggunaan (X₁)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	<i>Mobile Banking</i> sangat mudah dipelajari.					
2.	Tampilan layanan <i>Mobile Banking</i> mudah untuk dibaca.					
3.	<i>Mobile Banking</i> sangat mudah dipahami.					
4.	Transaksi dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> tidak rumit.					
5.	<i>Mobile Banking</i> mudah dioperasikan dan <i>simple</i> .					
6.	Menu transaksi <i>Mobile Banking</i> berjalan dengan cepat saat memproses transaksi yang dipilih.					
7.	<i>Mobile Banking</i> memudahkan transaksi yang diinginkan nasabah.					
8.	<i>Mobile Banking</i> dapat diakses dimana saja dan kapan saja, selama tersedia jaringan internet.					

B. Kepercayaan (X₂)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	Transaksi melalui <i>Mobile Banking</i> dapat dipercaya walaupun tidak bertemu langsung dengan pihak bank.					
2.	Bank penyedia layanan <i>Mobile Banking</i> mampu menjaga kerahasiaan data dan keamanan data.					
3.	Bank penyedia layanan <i>Mobile Banking</i> mampu menjaga keamanan dalam bertransaksi.					
4.	Fitur-fitur yang ditawarkan pihak bank tentang <i>Mobile Banking</i> adalah jujur.					
5.	<i>Mobile Banking</i> yang ditawarkan pihak bank dapat dipercaya kelancarannya.					

C. Pengetahuan (X₃)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	Saya mengetahui tentang fasilitas <i>Mobile banking</i> .					
2.	Saya mengetahui tentang manfaat <i>Mobile Banking</i> .					
3.	Saya mengetahui cara mendaftar <i>Mobile Banking</i> .					
4.	Saya mengetahui biaya yang terkait dengan transaksi <i>Mobile Banking</i> .					
5.	Saya memahami fitur-fitur dalam <i>Mobile Banking</i> .					
6.	Saya dapat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dengan mudah.					

D. Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* (Y)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	Saya membutuhkan layanan <i>Mobile Banking</i> untuk bertransaksi dengan cepat, tanpa harus antri di bank.					
2.	Saya memerlukan layanan <i>Mobile Banking</i> untuk menghemat biaya transaksi.					
3.	Saya mendapatkan informasi <i>Mobile Banking</i> dari pihak bank.					
4.	Saya mendapatkan informasi <i>mobile Banking</i> dari teman dan keluarga.					
5.	Saya membandingkan manfaat <i>Mobile Banking</i> dengan fasilitas <i>E-Banking</i> lainnya.					
6.	Saya membandingkan layanan <i>Mobile Banking</i> BSM dengan bank lain.					
7.	Saya memilih menggunakan <i>Mobile Banking</i> karena sesuai dengan kebutuhan.					
8.	Saya memilih menggunakan <i>Mobile Banking</i> karena praktis.					
9.	Saya merasa puas menggunakan <i>Mobile Banking</i> .					
10.	Saya akan menggunakan <i>Mobile Banking</i> seterusnya.					

Lampiran 3

Hasil Uji Instrumen Kemudahan Penggunaan (X_1)

No	Nama Responden	Soal								Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	Skor
1	Elsa Harahap	4	4	4	5	4	4	4	4	33
2	Paridah Khairani	4	4	4	3	3	4	4	4	30
3	Siti Zubaidah Hasibuan	5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	Juli Devi Yani	3	5	4	4	3	4	4	5	32
5	Amelia Harahap	4	4	4	4	4	3	4	4	31
6	Khadijah Siregar	5	5	5	4	4	3	4	4	34
7	Elida Hannum Lubis	4	4	3	3	4	3	5	4	30
8	Juli Andriani Nst	5	5	5	5	4	4	5	4	37
9	Raja Mulia	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	Erma Septiyanti Nst	5	3	4	5	3	5	5	5	35
11	Dedi Herianto	5	5	5	4	4	4	4	5	36
12	Inna Ria Sitorus	5	5	5	5	5	5	5	4	39
13	Citra Tuzzannah	5	5	4	5	5	4	4	5	37
14	Fatmawati Harun	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	Rusli Adam	4	4	4	5	4	3	4	3	31
16	Edvard.A.Karo Karo	4	4	4	4	4	4	4	5	33
17	Adelina Agustina Nst	1	5	1	2	2	5	4	4	24
18	Arfina	5	4	4	3	4	4	5	4	33
19	Zubaidah	4	4	4	4	5	4	4	4	33
20	Nirwana Herawati	5	4	4	4	5	4	5	5	36

21	Hernitawati	5	5	5	4	5	5	5	5	39
22	Zulhadi Siagian	4	5	5	5	5	5	5	5	39
23	Rudy	5	5	4	4	4	4	4	4	34
24	Arnisa Rezkiyah Harahap	5	4	4	4	4	4	4	4	33
25	Pardamean Pane	4	5	5	4	4	4	4	5	35
26	Siti Baheram Hasibuan	2	4	4	2	4	4	2	2	24
27	Martinus Zembrato	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	Risky Hasanah Nasution	4	4	4	4	5	4	4	4	33
29	Erlina	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	Evnida Lubis	4	4	5	4	4	3	3	5	32
31	Yusnelli	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	Irvan Yahya Thaib	4	4	4	4	4	4	4	2	30
33	Haris Budiman	4	4	4	5	4	5	4	5	35
34	Ny. S	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	Rina Riski	4	4	4	4	5	5	5	4	35
36	Juni Ria	3	4	3	3	3	4	3	4	27
37	Abdul Rahman Tanjung	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	Nor Mita Ika Saputri	4	4	4	5	4	4	5	4	34
39	Nor Nita Ika Saputri	1	4	1	1	1	4	3	4	19
40	Irma Suriani	2	4	2	2	2	4	4	4	24
41	Endang D.Panjaitan	3	5	3	3	3	4	3	4	28
42	Efrina Riski Siregar	4	4	4	4	3	4	5	4	32
43	Erna Siregar	5	2	3	3	2	3	2	3	23
44	Ade Riski Fathonah	3	2	3	3	5	4	3	3	26
45	Nurmi Syarina	3	4	3	4	4	4	4	5	31
46	Amin Shahzul Syarif Hrp	4	3	3	3	4	4	4	4	29
47	Darwin Nst	2	4	3	4	4	4	4	5	30

48	Nila Sari Harahap	3	4	1	4	1	2	3	1	19
49	Nurzannah Harahap	1	1	3	1	2	3	1	2	14
50	Zuraidah Rangkuti	4	4	4	4	4	4	3	5	32
51	Apri Nauli Lubis	2	4	3	2	2	3	3	4	23
52	Maryam Pasaribu	3	4	3	4	3	4	2	4	27
53	Rosmaida Ritonga	4	5	4	4	5	4	5	5	36
54	Hasanuddin Lubis	5	5	5	4	4	5	4	5	37
55	Maslina	4	4	4	4	5	4	4	4	33
56	Rismalla Ritonga	4	4	4	4	4	3	4	4	31
57	Asma Deli	3	3	2	3	3	3	2	3	22
58	Irma Suryani	3	3	4	2	4	5	3	1	25
59	Anwar Syafii Hsb	3	4	5	3	4	4	3	2	28
60	Arrahman Dhani	5	4	4	4	3	2	3	3	28
61	Dumora Meylanna Hsb	5	4	5	4	4	5	4	5	36
62	Khairunnisa Dalimunthe	5	5	5	5	4	4	4	5	37
63	Elisa Fitriani	4	5	4	4	5	5	5	5	37
64	Yusrida Lubis	5	5	4	4	3	4	4	5	34
65	Anita Yanti Siregar	4	4	4	4	4	3	4	4	31
66	Fidya Istiqomah Nst	5	5	5	4	4	4	5	5	37
67	Nana	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	Tia Amelia	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	Masbulan Nasution	5	4	4	4	4	4	5	5	35
70	Pandi Pandafi	4	4	4	4	4	3	4	4	31
71	Abd. Hakim Nasution	3	3	3	3	4	4	5	5	30
72	Safludin	3	3	3	3	4	3	5	5	29
73	Muhammad Rasidin Siregar	3	3	3	3	3	3	4	5	27
74	Rukiah Pulungan	4	4	4	3	4	4	4	5	32

75	Anita Rahma Pasaribu	4	4	4	5	5	3	3	5	33
76	Hotman Saveli Hsb	5	4	5	4	4	4	4	5	35
77	Suknianiangsih	5	5	5	5	4	4	5	4	37
78	Sari Julianti Pohan	5	5	4	4	3	3	3	4	31
79	Aida Fitri	5	4	5	4	5	5	5	5	38
80	Hakamuddin Harahap	4	4	5	5	4	3	4	5	34
81	Dian	5	5	5	5	5	4	5	5	39
82	Rohimah Fanni Dita Srg	4	4	4	4	4	4	4	5	33
83	Indah Mei Heri Nst	4	5	4	4	3	3	4	5	32
84	Rosdiana	4	4	4	4	4	4	3	4	31
85	Windi Afnisah	5	5	5	4	4	4	4	4	35
86	Nurhalimah Sari Dlm	3	4	3	3	2	4	5	4	28
87	Agus Raja Siregar	4	4	4	2	2	4	3	4	27
88	Fitri Syahrini Rambe	4	4	4	3	3	5	2	4	29
89	Ikh Wandu	3	4	3	3	3	4	3	4	27
90	Indah Puspita Srg	3	4	3	3	4	4	4	4	29
91	Ridwan Alwi	5	5	5	4	4	4	3	3	33

Hasil Uji Instrumen Kepercayaan (X_2)

No	Nama Responden	Soal					Total
		1	2	3	4	5	
1	Elsa Harahap	4	3	3	3	3	16
2	Paridah Khairani	3	3	3	4	3	16
3	Siti Zubaidah Hasibuan	4	4	3	4	4	19
4	Juli Devi Yani	5	4	4	4	4	21
5	Amelia Harahap	4	4	4	5	4	21
6	Khadijah Siregar	4	4	4	4	4	20
7	Elida Hannum Lubis	5	5	5	4	4	23
8	Juli Andriani Nst	4	5	4	4	4	21
9	Raja Mulia	4	4	4	4	4	20
10	Erma Septiyanti Nst	4	4	4	4	4	20
11	Dedi Herianto	4	4	4	5	4	21
12	Inna Ria Sitorus	4	4	5	5	5	23
13	Citra Tuzzannah	5	5	5	5	5	25
14	Fatmawati Harun	5	5	5	5	5	25
15	Rusli Adam	4	4	5	5	5	23
16	Edvard.A.Karo Karo	4	4	4	4	4	20
17	Adelina Agustina Nst	4	4	4	5	4	21
18	Arfina	5	4	4	4	2	19
19	Zubaidah	4	4	4	4	4	20
20	Nirwana Herawati	3	4	4	4	4	19
21	Hernitawati	5	4	5	5	5	24
22	Zulhadi Siagian	4	4	5	5	5	23
23	Rudy	4	4	4	4	4	20
24	Arnisa Rezkiyah Harahap	4	4	4	4	4	20

25	Pardamean Pane	5	5	4	5	4	23
26	Siti Baheram Hasibuan	3	3	2	4	4	16
27	Martinus Zembrato	4	4	4	4	4	20
28	Risky Hasanah Nasution	4	4	4	4	4	20
29	Erlina	2	4	4	4	4	18
30	Evnida Lubis	4	4	3	5	3	19
31	Yusnelli	3	4	4	4	4	19
32	Irvan Yahya Thaib	4	4	4	4	4	20
33	Haris Budiman	4	5	5	4	5	23
34	Ny.S	5	4	4	4	4	21
35	Rina Riski	4	5	5	5	5	24
36	Juni Ria	4	5	4	5	5	23
37	Abdul Rahman Tanjung	4	4	4	4	5	21
38	Nor Mita Ika Saputri	4	5	4	4	4	21
39	Nor Nita Ika Saputri	5	5	5	4	4	23
40	Irma Suriani	5	5	5	5	5	25
41	Endang D.Panjaitan	4	4	2	4	3	17
42	Efrina Riski Siregar	4	4	4	4	4	20
43	Erna Siregar	4	3	2	3	5	17
44	Ade Riski Fathonah	4	4	1	4	1	14
45	Nurmi Syarina	5	5	4	4	4	22
46	Amin Shahzul Syarif Hrp	4	4	4	3	3	18
47	Darwin Nst	5	5	4	4	5	23
48	Nila Sari Harahap	1	3	1	1	1	7
49	Nurzannah Harahap	1	2	1	2	3	9
50	Zuraidah Rangkuti	5	2	2	4	2	15
51	Apri Nauli Lubis	4	2	2	5	2	15

52	Maryam Pasaribu	3	3	2	3	2	13
53	Rosmaida Ritonga	4	5	4	5	4	22
54	Hasanuddin Lubis	5	4	5	4	4	22
55	Maslina	4	4	4	4	4	20
56	Rismalla Ritonga	4	4	4	4	3	19
57	Asma Deli	3	1	1	2	1	8
58	Irma Suryani	1	2	3	3	4	13
59	Anwar Syafii Hsb	3	2	3	3	2	13
60	Arrahman Dhani	4	4	3	4	2	17
61	Dumora Meylanna Hsb	4	4	4	4	5	21
62	Khairunnisa Dalimunthe	5	3	3	3	4	18
63	Elisa Fitriani	5	3	4	4	5	21
64	Yusrida Lubis	4	4	4	4	4	20
65	Anita Yanti Siregar	5	4	4	4	4	21
66	Ridya Istiqomah Nst	4	3	4	4	4	19
67	Nana	4	3	4	4	4	19
68	Tia Amelia	4	4	4	5	5	22
69	Masbulan Nasution	4	3	4	4	4	19
70	Pandi Pandafi	3	3	3	3	3	15
71	Abd. Hakim Nasution	5	3	3	3	3	17
72	Safludin	5	3	3	3	3	17
73	Muhammad Rasidin Siregar	3	3	3	3	3	15
74	Rukiah Pulungan	4	4	4	3	3	18
75	Anita Rahma Pasaribu	4	5	4	4	3	20
76	Hotman Saveli Hsb	5	5	4	4	4	22
77	Suknianiangsih	4	4	4	5	4	21
78	Sari Julianti Pohan	3	4	4	3	3	17

79	Aida Fitri	5	3	2	4	5	19
80	Hakamuddin Harahap	5	4	4	4	4	21
81	Dian	5	2	2	3	5	17
82	Rohimah Fanni Dita Srg	5	3	4	4	3	19
83	Indah Mei Heri Nst	4	4	4	4	4	20
84	Rosdiana	4	3	3	3	4	17
85	Windi Afnisah	5	4	4	4	4	21
86	Nurhalimah Sari Dlm	4	1	1	5	4	15
87	Agus Raja Siregar	4	2	2	4	4	16
88	Fitri Syahrini Rambe	5	3	3	5	3	19
89	Ikh Wandu	4	3	3	4	4	18
90	Indah Puspita Srg	4	2	2	4	4	16
91	Ridwan Alwi	4	4	4	4	4	20

Hasil Uji Instrumen Pengetahuan (X₃)

No	Nama Responden	Soal	Total
----	----------------	------	-------

		1	2	3	4	5	6	
1	Elsa Harahap	3	4	3	3	3	2	18
2	Paridah Khairani	3	3	2	3	1	3	15
3	Siti Zubaidah Hasibuan	4	4	4	3	3	4	22
4	Juli Devi Yani	4	5	4	5	4	5	27
5	Amelia Harahap	4	4	4	4	4	4	24
6	Khadijah Siregar	4	4	4	4	4	4	24
7	Elida Hannum Lubis	3	5	3	4	3	4	22
8	Juli Andriani Nst	4	5	4	5	4	4	26
9	Raja Mulia	5	5	5	5	5	5	30
10	Erma Septiyanti Nst	4	4	4	4	4	4	24
11	Dedi Herianto	2	4	4	4	4	4	22
12	Inna Ria Sitorus	5	4	5	4	5	5	28
13	Citra Tuzzannah	4	5	5	4	4	5	27
14	Fatmawati Harun	5	5	5	5	5	5	30
15	Rusli Adam	4	4	4	4	4	4	24
16	Edvard.A.Karo Karo	4	4	3	3	3	4	21
17	Adelina Agustina Nst	3	3	2	3	3	3	17
18	Arfina	4	4	3	3	2	4	20
19	Zubaidah	4	4	4	4	4	4	24
20	Nirwana Herawati	3	4	4	4	3	4	22
21	Hernitawati	5	4	5	4	5	5	28
22	Zulhadi Siagian	4	5	5	5	4	5	28
23	Rudy	1	4	1	1	1	4	12
24	Arnisa Rezkiyah Harahap	4	4	4	4	4	4	24
25	Pardamean Pane	3	4	4	4	4	4	23
26	Siti Baheram Hasibuan	1	1	1	1	1	1	6

27	Martinus Zembrato	4	4	4	4	4	4	24
28	Risky Hasanah Nasution	4	4	4	4	4	4	24
29	Erlina	4	4	4	4	4	4	24
30	Evnida Lubis	3	4	4	3	4	3	21
31	Yusnelli	3	3	4	4	3	3	20
32	Irvan Yahya Thaib	4	4	4	4	4	4	24
33	Haris Budiman	5	4	4	5	4	4	26
34	Ny.S	5	5	5	5	5	5	30
35	Rina Riski	3	4	4	3	3	4	21
36	Juni Ria	4	4	3	3	3	3	20
37	Abdul Rahman Tanjung	4	4	1	1	4	5	19
38	Nor Mita Ika Saputri	5	5	4	4	4	4	26
39	Nor Nita Ika Saputri	4	4	2	2	3	3	18
40	Irma Suriani	4	4	4	3	3	3	21
41	Endang D.Panjaitan	1	4	1	3	1	4	14
42	Efrina Riski Siregar	4	4	4	3	4	4	23
43	Erna Siregar	3	2	3	2	3	2	15
44	Ade Riski Fathonah	2	3	2	3	3	2	15
45	Nurmi Syarina	4	4	4	3	3	5	23
46	Amin Shahzul Syarif Hrp	4	4	4	3	3	3	21
47	Darwin Nst	3	4	4	2	3	3	19
48	Nila Sari Harahap	5	5	3	5	3	2	23
49	Nurzannah Harahap	1	1	1	1	3	2	9
50	Zuraidah Rangkuti	4	4	1	1	4	3	17
51	Apri Nauli Lubis	2	4	1	2	2	3	14
52	Maryam Pasaribu	2	3	2	3	2	3	15
53	Rosmaida Ritonga	3	4	2	3	3	4	19

54	Hasanuddin Lubis	4	5	4	5	4	5	27
55	Masliana	4	4	4	4	4	4	24
56	Rismalla Ritonga	3	4	3	3	4	4	21
57	Asma Deli	1	1	3	2	1	3	11
58	Irma Suryani	1	2	2	1	1	2	9
59	Anwar Syafii Hsb	1	3	2	3	3	4	16
60	Arrahman Dhani	1	2	4	3	3	4	17
61	Dumora Meylanna Hsb	4	3	3	3	3	4	20
62	Khairunnisa Dalimunthe	4	4	3	2	2	3	18
63	Elisa Fitriani	5	3	3	3	2	4	20
64	Yusrida Lubis	5	4	3	4	3	4	23
65	Anita Yanti Siregar	4	3	3	3	3	4	20
66	Ridya Istiqomah Nst	4	4	3	4	3	4	22
67	Nana	4	4	4	4	4	4	24
68	Tia Amelia	5	5	4	4	4	4	26
69	Masbulan Nasution	4	4	4	4	4	4	24
70	Pandi Pandafi	3	4	3	1	3	3	17
71	Abd. Hakim Nasution	2	3	2	2	2	2	13
72	Safludin	3	3	3	3	3	3	18
73	Muhammad Rasidin Siregar	2	3	1	2	2	2	12
74	Rukiah Pulungan	3	4	3	4	3	3	20
75	Anita Rahma Pasaribu	4	5	3	4	3	5	24
76	Hotman Saveli Hsb	4	4	3	3	3	4	21
77	Suknianiangsih	5	5	4	4	4	5	27
78	Sari Julianti Pohan	4	4	4	4	4	5	25
79	Aida Fitri	4	4	5	5	4	5	27
80	Hakamuddin Harahap	3	4	3	3	3	4	20

81	Dian	5	4	5	4	4	5	27
82	Rohimah Fanni Dita Srg	5	5	4	4	4	5	27
83	Indah Mei Heri Nst	4	4	4	3	3	3	21
84	Rosdiana	4	4	3	3	4	4	22
85	Windi Afnisah	4	4	3	4	4	4	23
86	Nurhalimah Sari Dlm	4	4	1	2	2	2	15
87	Agus Raja Siregar	3	4	1	2	2	4	16
88	Fitri Syahrini Rambe	2	4	1	1	1	1	10
89	Ikh Wandu	4	4	4	2	4	4	22
90	Indah Puspita Srg	3	4	3	3	3	3	19
91	Ridwan Alwi	4	3	3	3	4	4	21

Hasil Uji Instrumen Keputusan Nasabah (Y)

No	Nama Responden	Soal										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skor
1	Elsa Harahap	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36

2	Paridah Khairani	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36
3	Siti Zubaidah Hasibuan	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
4	Juli Devi Yani	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	39
5	Amelia Harahap	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	40
6	Khadijah Siregar	5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	38
7	Elida Hannum Lubis	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	39
8	Juli Andriani Nst	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
9	Raja Mulia	4	3	5	1	2	2	5	5	5	3	35
10	Erma Septiyanti Nst	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	37
11	Dedi Herianto	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
12	Inna Ria Sitorus	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
13	Citra Tuzzannah	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
14	Fatmawati Harun	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47
15	Rusli Adam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	Edvard.A.Karo Karo	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	40
17	Adelina Agustina Nst	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	33
18	Arfina	5	3	4	2	1	1	4	3	5	4	32
19	Zubaidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	Nirwana Herawati	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
21	Hernitawati	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
22	Zulhadi Siagian	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	42
23	Rudy	4	1	4	1	1	1	4	3	3	3	25
24	Arnisa Rezkiyah Harahap	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
25	Pardamean Pane	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45
26	Siti Baheram Hasibuan	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	24
27	Martinus Zembrato	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	Risky Hasanah Nasution	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38

29	Erlina	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
30	Evnida Lubis	3	4	4	2	3	4	5	3	4	4	36
31	Yusnelli	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37
32	Irvan Yahya Thaib	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	39
33	Haris Budiman	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
34	Ny.S	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	Rina Riski	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	42
36	Juni Ria	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	33
37	Abdul Rahman Tanjung	3	5	1	5	4	4	4	3	4	4	37
38	Nor Mita Ika Saputri	5	5	4	3	2	2	5	4	4	4	38
39	Nor Nita Ika Saputri	5	4	5	3	5	1	4	3	4	4	38
40	Irma Suriani	4	1	4	1	5	1	4	3	4	4	31
41	Endang D.Panjaitan	4	1	4	1	1	1	4	3	3	3	25
42	Efrina Riski Siregar	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
43	Erna Siregar	3	5	3	2	3	2	2	1	3	3	27
44	Ade Riski Fathonah	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	27
45	Nurmi Syarina	5	3	5	3	3	4	4	5	3	1	36
46	Amin Shahzul Syarif Hrp	4	3	4	3	2	2	3	4	3	2	30
47	Darwin Nst	4	3	5	2	3	2	4	4	3	2	32
48	Nila Sari Harahap	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	17
49	Nurzannah Harahap	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	17
50	Zuraidah Rangkuti	5	2	4	1	1	1	3	3	3	3	26
51	Apri Nauli Lubis	5	1	5	1	1	1	3	2	3	3	25
52	Maryam Pasaribu	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	25
53	Rosmaida Ritonga	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	36
54	Hasanuddin Lubis	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	42
55	Masliana	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	33

56	Rismalla Ritonga	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	33
57	Asma Deli	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	29
58	Irma Suryani	2	3	1	3	2	2	3	4	5	4	29
59	Anwar Syafii Hsb	2	3	3	4	3	1	2	3	4	3	28
60	Arrahman Dhani	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	28
61	Dumora Meylanna Hsb	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4	33
62	Khairunnisa Dalimunthe	5	2	2	2	3	3	4	4	5	4	34
63	Elisa Fitriani	5	2	2	2	2	2	4	4	4	5	32
64	Yusrida Lubis	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	38
65	Anita Yanti Siregar	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	36
66	Ridya Istiqomah Nst	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	37
67	Nana	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36
68	Tia Amelia	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
69	Masbulan Nasution	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
70	Pandi Pandafi	5	5	4	3	1	3	3	4	4	4	36
71	Abd. Hakim Nasution	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
72	Safludin	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	38
73	Muhammad Rasidin Siregar	5	4	3	2	3	3	5	5	4	3	37
74	Rukiah Pulungan	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	35
75	Anita Rahma Pasaribu	5	3	4	2	2	3	4	5	4	3	35
76	Hotman Saveli Hsb	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	42
77	Suknianiangsih	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
78	Sari Julianti Pohan	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	41
79	Aida Fitri	5	3	2	2	3	2	4	5	4	4	34
80	Hakamuddin Harahap	5	2	3	2	3	2	4	4	5	4	34
81	Dian	5	3	2	2	2	2	4	4	4	5	33

82	Rohimah Fanni Dita Srg	5	2	3	3	2	2	4	5	5	5	36
83	Indah Mei Heri Nst	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	40
84	Rosdiana	5	1	5	1	4	1	4	4	4	4	33
85	Windi Afnisah	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	44
86	Nurhalimah Sari Dlm	4	1	4	1	4	1	4	2	3	3	27
87	Agus Raja Siregar	5	1	4	2	4	1	4	3	2	2	28
88	Fitri Syahrini Rambe	4	1	4	1	4	2	4	3	3	3	29
89	Ikh Wandu	4	1	4	1	4	3	4	3	3	3	30
90	Indah Puspita Srg	5	1	1	4	4	1	4	4	4	4	32
91	Ridwan Alwi	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	38

N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas

Kepercayaan

Correlations

		Perny ataan_ 1	Perny ataan_ 2	Perny ataan_ 3	Perny ataan_ 4	Perny ataan_ 5	Total
Pernyataan_1	Pearson Correlation	1	.337**	.388**	.460**	.327**	.647**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.002	.000
	N	91	91	91	91	91	91
Pernyataan_2	Pearson Correlation	.337**	1	.750**	.445**	.396**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
Pernyataan_3	Pearson Correlation	.388**	.750**	1	.512**	.579**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
Pernyataan_4	Pearson Correlation	.460**	.445**	.512**	1	.502**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
Pernyataan_5	Pearson Correlation	.327**	.396**	.579**	.502**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)						
	N	91	91	91	91	91	91

	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	.647**	.784**	.869**	.745**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas

Pengetahuan

N		91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	.586**	.744**	.379**	.597**	.628**	.739**	.681**	.766**	.697**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas

Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

Hasil Uji Reliabilitas

Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5

Hasil Uji Reliabilitas

Pengetahuan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	6

Hasil Uji Reliabilitas

Keputusan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.844	
------	--

	10
--	----

Lampiran 6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.82456089
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.043
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Lampiran 7

Hasil Uji Linieritas

Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Between Groups	2168.127	20	108.406	4.460	.000
Kemudahan_ Penggunaan					
Linearity	1678.252	1	1678.252	69.053	.000
Deviation from Linearity	489.875	19	25.783	1.061	.408
Within Groups	1701.258	70	24.304		
Total	3869.385	90			

Hasil Uji Linieritas

Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Between Groups	2122.226	15	141.482	6.073	.000
Kepercayaan					
Linearity	1968.186	1	1968.186	84.488	.000
Deviation from Linearity	154.040	14	11.003	.472	.941
Within Groups	1747.159	75	23.295		

Total	3869.385	90			
-------	----------	----	--	--	--

Hasil Uji Linieritas

Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Pengetahuan	Between Groups	2264.581	21	107.837	4.637	.000
	Linearity	1976.573	1	1976.573	84.985	.000
	Deviation from Linearity	288.009	20	14.400	.619	.885
Within Groups		1604.803	69	23.258		
Total		3869.385	90			

Lampiran 8

Hasil Uji Asumsi Klasik

Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.881	2.806		1.383	.170	

Kamudahan_ Penggunaan	.262	.115	.200	2.282	.025	.511	1.958
Kepercayaan	.727	.156	.384	4.653	.000	.576	1.737
Pengetahuan	.460	.113	.356	4.057	.000	.507	1.973

a. Dependent Variable: Keputusan

Hasil Uji Asumsi Klasik

Multikolinearitas

Correlations

			Kamudahan_ Penggunaan	Kepercayaan	Pengetahuan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kamudahan_ Penggunaan	Correlation Coefficient	1.000	.503**	.626**	.036
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.732
		N	91	91	91	91
Kepercayaan	Kepercayaan	Correlation Coefficient	.503**	1.000	.551**	.071
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.506
		N	91	91	91	91
Pengetahuan	Pengetahuan	Correlation Coefficient	.626**	.551**	1.000	.086
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.416
		N	91	91	91	91
Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.036	.071	.086	1.000
		Sig. (2-tailed)	.732	.506	.416	.

N	91	91	91	91
---	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.648	3.890

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2552.931	3	850.977	56.238	.000 ^b
	Residual	1316.454	87	15.132		
	Total	3869.385	90			

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	3.82456089
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.043
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

R TABEL

	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

T TABEL

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

F TABEL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

LAMPIRAN DOKUMENTASI





