



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH PADA MAHASISWA FEBI
UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat
Mencapai gelar sarjana ekonomi (SE)
Dalam bidang perbankan syariah*

Oleh:

**SUAIBAN
NIM. 1640100275**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2023



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH PADA MAHASISWA FEBI
UIN SYAHADA PADANGSIDEMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SUAIBAN
NIM : 16 401 00275

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUNAN
2023**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH PADA
MAHASISWA FEBI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat
Mencapai gelar sarjana ekonomi (SE)
Dalam bidang perbankan syariah*

Oleh:

**SUAIBAN
NIM. 16 401 00275**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

*Mif Ace untk di
518 mslcm
6 Juli 2023*

**WINDARI, S.E.,M.A
NIP. 1983051020150320003**

PEMBIMBING II

*Ace Hylbinti
2023*

**H. ALI HARDANA, S.Pd.,M.Si
NIDN. 2013018301**

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

2023



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. SUAIBAN
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, 05 Juni 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syahada Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsian. SUAIBAN yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan**” Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

**WINDARI, S.E.,M.A
NIP. 1983051020150320003**

PEMBIMBING II

**H. ALI HARDANA, S.Pd.,M.Si
NIDN. 2013018301**

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUAIBAN

NIM : 16 40 1002 75

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan . Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.**

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 05 Juli 2023

Saya yang Menyatakan,



SUAIBAN

NIM. 16 40 1002 75

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SUAIBAN
NIM : 1640100275
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini UIN Syahada Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 05 Juni 2023

Yang menyatakan,



SUAIBAN

NIM. 16 40100275



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

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Suaiban
NIM : 16 401 00275
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan

Ketua

Dra. Hj Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIDN. 2013048702

Anggota

Dra. Hj Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIDN. 2013048702

Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIDN. 2026067402

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIDN. 2006118105

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jum'at/21 Juli 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 70 (B)



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH PADA MAHASISWA FEBI UIN
SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : SUAIBAN
NIM : 16 40 1002 75

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 15 Agustus 2023



Dk Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Suaiban. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.

Mobile banking telah menjadi salah satu inovasi penting dalam sektor perbankan yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perbankan melalui perangkat mobile. Bank syariah sebagai lembaga perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah juga telah mengadopsi mobile banking untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi para nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan mobile banking bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah melalui *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian *explanatory research*. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2019 dengan total populasi sebanyak 443 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur variabel kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan *mobile banking*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics versi 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan jasa Bank Syariah. (2) kepuasan layanan *mobile banking* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa. (3) kepercayaan layanan *mobile banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa. (4) Secara bersama-sama, variabel kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan jasa Bank Syariah melalui *mobile banking*.

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Syariah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki kepuasan pengguna, dan membangun kepercayaan mahasiswa sebagai pengguna *mobile banking*.

Kata Kunci : *Bank Syariah, Kepuasan, Kualitas Layanan, Mobile Banking*

ABSTRACT

Suaiban. 2023. The Effect of Service Quality, Satisfaction, and Trust in the Use of Sharia Bank Mobile Banking on FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.

This study aims to investigate the effect of service quality, satisfaction, and trust on the decision of FEBI UIN Syahada Padangsidempuan students in using Sharia Bank services through mobile banking. This research uses a quantitative approach with explanatory research methods. The population of this study is all students of FEBI UIN Syahada Padangsidempuan class of 2019 with a total population of 443 people. The study sample was taken using purposive sampling technique with a total sample of 100 people. Data was collected using questionnaires with the Likert scale to measure variables of service quality, satisfaction, trust, and mobile banking usage decisions. Data analysis was carried out using descriptive statistical analysis, classical assumption tests (normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests), and multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSS Statistics version 26 program. The results showed that: (1) the quality of mobile banking services has a positive and significant influence on students' decisions in using Sharia Bank services. (2) The satisfaction of mobile banking services also has a positive and significant influence on student decisions. (3) The trust of mobile banking services does not have a significant influence on student decisions. (4) Together, the variables of service quality, satisfaction, and trust have a significant influence on students' decisions in using Sharia Bank services through mobile banking. The results of this research can be used by Sharia Banks to improve service quality, improve user satisfaction, and build student trust as mobile banking users.

Keywords : Sharia Bank, Satisfaction, Service Quality, Mobile Banking

KATA PENGANTAR



Dengan rahmat Allah SWT yang maha kuasa yang telah melimpahkan karunianya serta dengan keinginannya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Meskipun telah berusaha semaksimal mungkin penulis tetap menyadari akan kekurangan dan kelemahan skripsi ini baik dari segi isi maupun cara penyajian. Hal ini disebabkan oleh kelemahan penulis sendiri dan kekurangan buku-buku pegangan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat hambatan dan kesulitan-kesulitan, tetapi berkat bantuan Dosen Pembimbing, akhirnya skripsi ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopanf, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
2. Bapak Dr. Erawadi, M. Ag sebagai Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M. A sebagai Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag sebagai Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Dr. Darwis Harahap, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
4. Ibu Nofinawati, M.A, selaku ketua program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
5. Ibu Windari, SE.,M.A selaku dosen Pembimbing I, dan Bapak H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk dan arahan kepada penulis dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Staf dan Civitas Akademika Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua, Ayahanda dan Ibunda Tercinta yang telah merawat dan membesarkan penulis sampai di jenjang perguruan tinggi tingkat Starata Satu Sarjana Ekonomi.
8. Saudara-saudara kandung sebagai motivator yang penuh kasih sayang memberi dukungan dalam menjalani kehidupan sehari-hari hingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
9. Sahabat senasib sepenanggungan yang terus memberi semangat dalam menjalani aktivitas perkuliahan sampai selesai
10. Rekan-rekan se-almamater tanpa terkecuali, khususnya kepada mahasiswa dan alumni Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari isi maupun tata bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak disebut satu-persatu dalam kata pengantar ini. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu juga yang membacanya khususnya bagi penulis sendiri.

Padangsidempuan, 2023

Suaiban
NIM. 1640100275

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
.....ى	Kasrah dan ya	I	i dan garis di bawah
و.....	Dammah dan wau	U	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat

harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. *Syaddah (Tasydid)*

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

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ di ganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan

yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

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

dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENYUSUNAN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Definisi Operasional Variabel	8
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kerangka Teori	13
1. Kualitas Layanan	13
2. Kepuasan	18
3. Kepercayaan	20
4. Mobile Banking	23
5. Keputusan Menggunakan Mobile Banking	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	34
D. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Populasi Dan Sampel	37

D. Teknik Penelitian	40
E. Pengembangan Instrumen	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
F. Teknik Analisis Data	42
1. Analisis Statistik Deskriptif	43
2. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinieritas	43
c. Uji Heteroskedastisitas	44
3. Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Uin Syahada Padangsidempuan	45
B. Karakteristik Responden	47
C. Deskripsi Hasil Penelitian	49
D. Hasil Analisis Data	51
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
2. Hasil Uji Hipotesis	53
E. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Defenisi Operasional	8
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. Populasi Penelitian	36
Tabel 4. Data Jumlah Sampel Penelitian	38
Tabel 5. Kriteria Pen-Skoran Kuesioner Menggunakan Skala Likert	40
Tabel 6. Hasil Uji Validasi Instrummen	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir	33
Gambar 2. Output Spss Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	40
Gambar 3. Output Spss Hasil Analisis Deskriptif	46
Gambar 4. Output Spss Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 5. Output Spss Hasil Uji Multikolinearitas	48
Gambar 6. Output Spss Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Gambar 7. Output Spss Hasil Uji T	50
Gambar 8. Output Spss Hasil Uji F	51

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan layanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap pengguna, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika mereka merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Mereka akan membicarakan hal baik tentang layanan bank yang diperolehnya tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga. Layanan prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Prinsip utama bank syariah adalah hukum islam yang bersumber dari Alquran dan Alhadis. Kegiatan bank syariah harus memperhatikan perintah dan larangan dalam Alquran dan sunnah Rasul Muhammad SAW¹.

Beberapa faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan jasa adalah kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara kepercayaan pelanggan dapat

¹Nuritomo & Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta : Salemba Empat, 2017), hal.34.

mempengaruhi pemilihan merek atau perusahaan dalam keputusan pembelian². Oleh sebab itu, kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan saling terkait dan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Perusahaan yang mampu menyediakan layanan berkualitas, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan membangun kepercayaan dapat meningkatkan peluang untuk mempengaruhi pembelian pelanggan.

Kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap interaksi dan pengalaman mereka dengan perusahaan atau penyedia layanan. Pelanggan cenderung lebih tertarik dan cenderung memilih produk atau layanan dari perusahaan yang menawarkan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan yang tinggi mencakup aspek seperti responsif, ramah, efisien, dan akurat dalam menjawab pertanyaan atau menangani keluhan pelanggan³.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan, kepuasan, atau kepuasan pelanggan setelah mereka membeli dan menggunakan produk atau layanan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung memiliki pandangan positif terhadap merek atau perusahaan dan lebih mungkin untuk melakukan pembelian berulang serta merekomendasikan kepada orang lain⁴.

²AgusSutisna, *Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal.148.

³*Ibid*, hal. 155.

⁴*Ibid*, hal, 162.

Kepercayaan adalah keyakinan atau keyakinan pelanggan terhadap keandalan, integritas, dan kompetensi perusahaan atau merek. Kepercayaan yang kuat dapat dibangun melalui pengalaman positif, rekomendasi dari orang lain, dan komunikasi yang jujur dan transparan. Pelanggan yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi cenderung merasa lebih nyaman dan yakin dalam membuat keputusan pembelian. Mereka cenderung memilih merek atau perusahaan yang dianggap dapat dipercaya⁵.

Dengan memahami faktor-faktor ini, perusahaan dapat berfokus pada meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kepuasan pelanggan, dan membangun kepercayaan untuk mempengaruhi perilaku konsumen dan meningkatkan tingkat pembelian dan loyalitas pelanggan. Selain menawarkan berbagai macam produk, pihak bank terus melakukan inovasi di bidang teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya melalui penyediaan layanan *mobile banking*.

Mobile banking merupakan suatu aplikasi perbankan yang dapat digunakan pada media mobile/*handphone* berbasis *smartphone*. *Mobile banking* dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang terdapat di *mobile banking* meliputi transfer dana antar bank

⁵Sri Rahayu, Yuningsih & Yuni, *Perilaku Konsumen: Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hal. 123.

maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain⁶

Persoalan-persoalan praktis yang berkembang dalam implementasi *mobile banking*, umumnya dijelaskan melalui konsep *usability*, yakni sejauh mana *website* dapat berfungsi optimal menggantikan pertemuan fisik yang melandasi pelayanan bank konvensional. Croning dan Taylor menyatakan bahwa keberhasilan layanan dalam organisasi maupun perusahaan yang memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna merupakan pencerminan atas kinerja layanan yang ditunjukkan oleh pihak *provider* terhadap pengguna⁷.

UIN Syahada Padangsidimpuan merupakan salah satu kampus negeri berbasis agama Islam di Sumatera Utara yang saat ini melakukan transaksi keuangan melalui bank syariah seperti pembayaran SPP, uang wisuda dan lain-lain. Oleh sebab itu diperlukan layanan jasa bank syariah yang praktis untuk mendukung kegiatan tersebut. Namun kenyataannya masih banyak mahasiswa/i FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan masih menggunakan layanan jasa bank non-syariah seperti BRI, BNI atau bank konvensional lainnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman mengenai sistem operasional perbankan syariah dan sistem dalam bank syariah dianggap sama dengan sistem operasional yang ada dalam bank konvensional. Artinya dalam

⁶ L. M. S. Sitanggang, Transaksi Mobile Banking Perbankan Makin Ramai, (Kontan.co.id: 2019).[Online], diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-perbankan-makin-ramai?page=all>, pada tanggal 05 Februari 2023.

⁷ Cronin, J.J. & Taylor S.A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. 2012, *Journal Of Marketing*, 1(2): 21-29.

kesadaran masyarakat untuk bertransaksi dengan menggunakan jasa perbankan syariah masih kurang.

Berdasarkan hasil observasi awal kepada 50 mahasiswa/i aktif Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, ditemukan hanya 15 mahasiswa/i yang menggunakan *mobile banking* bank syariah sedangkan sebanyak 35 mahasiswa/i yang belum menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah. Mereka lebih memilih melakukan transaksi keuangan dengan cara manual menggunakan ATM, agen *bank-link* atau langsung ke kantor bank⁸.

Beberapa alasan mahasiswa yang memilih untuk menggunakan *mobile banking* ialah:

- 1). Nyaman dan mudah untuk digunakan, hal ini tidak terlepas dari kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja yang nasabah mau selama memiliki *smartphone* yang terhubung dengan internet.
- 2). Praktis dalam mengelola layanan keuangan seperti membayar tagihan, transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan transaksi lainnya tanpa perlu repot datang ke bank yang biasanya penuh dengan antrian.
- 3). Keamanan yang terjamin. Hal ini dengan mempertimbangkan faktor tindak kejahatan seperti penipuan dan perampokan yang kerap

⁸ Hasil Observasi Awal di Kampus FEBI UIN Syahada Padangsidempuan (Desember 2022).

terjadi pada nasabah ketika berada di ATM atau dalam perjalanan pulang setelah mengunjungi bank⁹.

Namun sebagian besar mahasiswa yang tidak menggunakan *mobile banking* disebabkan karena persepsi mahasiswa ketika menggunakan aplikasi *mobile banking* mereka harus berada pada wilayah yang memiliki akses internet baik. Keterbatasan akses sinyal di setiap daerah membuat mahasiswa lebih memilih mengantri daripada menggunakan *mobile banking*. Selain itu, sebagian dari mereka dinilai lebih menyukai transaksi secara manual karena kurangnya pengetahuan akan fitur yang tersedia dalam *mobile banking* tersebut¹⁰.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, ada beberapa alasan mengapa seorang nasabah tidak tertarik dengan *mobile banking*, diantaranya yaitu :

- 1). Belum butuh, mereka merasa masih belum kesulitan untuk melakukan berbagai transaksi melalui ATM¹¹.
- 2). Takut, banyaknya berita seorang nasabah yang kehilangan uang di rekeningnya setelah melakukan transaksi melalui internet banking, membuat nasabah lain terkadang merasa takut dan tidak yakin menggunakan teknologi ini¹².

⁹Hasil Observasi Awal di Kampus UIN Syahada Padangsidempuan (Desember 2022).

¹⁰ Hasil Observasi Awal di Kampus UIN Syahada Padangsidempuan (Desember 2022).

¹¹Hasil wawancara dengan Parnaungan Siregar, Mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah, (Senin, 22 Januari 2023). Pukul 12.00 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan Arifin Lubis, mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah, (Senin, 22 Januari 2023). Pukul 12.00 WIB.

- 3). Registrasi yang rumit, banyak nasabah yang sebenarnya tertarik menggunakan *internet banking*, tapi pada akhirnya dibatalkan karena registrasi yang rumit. Misalnya, ketika harus mendaftar melalui ATM kemudian ke *customer service*¹³.

Beberapa kekurangan *mobile banking* ialah rentan mengalami penipuan “*smishing*” yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank, dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya, fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* jika *smartphone* hilang atau dicuri, berisiko terhadap pencurian data dan akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer¹⁴.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti perlu mendalami dan mempelajari bagaimana mahasiswa memahami tentang kemudahan bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah menguraikan masalah-masalah yang terdapat pada latar belakang masalah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalahnya adalah :

¹³ Hasil wawancara dengan Nisah, mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah, (Senin, 22 Januari 2023). Pukul 12.00 WIB.

¹⁴ Boby, *Apa Itu mBanking? Ini Penjelasan, Fungsi, dan Cara Kerjanya*, (Online: 2021), diakses dari https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/#Kekurangan_mBanking, pada tanggal 05 Februari 2023.

1. Sebagian besar Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan masih menggunakan layanan jasa bank non-syariah (konvensional).
2. Penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah masih rendah di kalangan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.
3. Kurangnya pemahaman mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan mengenai sistem operasional perbankan syariah.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya membahas pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan penggunaan *mobile banking* bank syariah mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menjelaskan mengenai definisi variabel-variabel yang akan digunakan, baik variabel dependen maupun variabel independen. Sehingga nantinya tidak menghasilkan data yang bisa membuat interpretasi data yang menyimpang¹⁵.

Tabel 1. Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas layanan (X1)	Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen/nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibilitas 2. Daya tanggap 3. Keamanan dan privasi 4. Kenyamanan 5. Efisiensi 6. Kemudahan penggunaan¹⁶ 	Ordinal
Kepuasan (X2)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja (atau hasil)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membeli kembali/menggunakan kembali. 	Ordinal

¹⁵ Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2016), hal. 27.

¹⁶Kotler, Philip, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhalindo, 2013), hal.85.

	produk dalam kaitannya dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan 3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing. 4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama. 5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan¹⁷ 	
Kepercayaan (X3)	Kemauan untuk melakukan transaksi perbankan di internet, dengan harapan bank akan memenuhi kewajibannya, terlepas dari kemampuan nasabah untuk memantau atau mengontrol tindakan bank di internet.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat dipercaya 2. Mengedepankan kepentingan nasabah 3. Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi 4. Sistem keamanan 5. Percaya informasi yang diberikan 6. Perhatian terhadap kondisi nasabah¹⁸ 	Ordinal
Mobile banking (Y)	Mobile banking adalah layanan yang dilakukan nasabah untuk bertransaksi melalui ponsel atau <i>smartphone</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan¹⁹. 2. Manfaat 	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Dari latar belakang, identifikasi, batasan dan definisi operasional di atas, maka dapat dirumuskan adanya masalah yaitu

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah?

¹⁷*Ibid*, hal.87.

¹⁸ Yousafzai, SY, palister, JG dan foxall, GR, *Model yang Diusulkan Dari e Trush untuk Perbankan Elektronik*, (Jakarta : Prenhalindo, 2013), hal.87.

¹⁹*Ibid*.

3. Apakah ada pengaruh kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah?
4. Apakah ada pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pada penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah?

F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
2. Untuk Mengetahui pengaruh kepuasan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
4. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pada penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Merupakan salah satu syarat bagi peneliti agar bisa mendapatkan gelar sarjana dan untuk menambah pengalaman dan pengetahuan secara teori maupun praktek, yang dapat digunakan untuk memasuki dunia kerja dan memulai usaha.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai referensi dan menambah wawasan serta sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya.

3. Bagi Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan

Untuk menambah referensi maupun menjadi suatu informasi sekaligus bahan acuan bagi mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan apabila melakukan penelitian dan berkaitan dengan penelitian ini.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah penulisan dalam penulisan skripsi. Skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bagian awal skripsi terdiri dari halaman judul, halaman persetujuan dan pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstraksi.

Bab I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori, membahas tentang kerangka teoritis meliputi: kinerja karyawan, kepemimpinan, budaya organisasi, dan penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

Bab III Metodologi penelitian, membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data teknik analisis data.

Bab IV Analisis data dan pembahasan. dalam bab ini membahas mengenai deskripsi obyek penelitian dan analisis data, yang meliputi; analisis terhadap tiap variabel, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil uji hipotesis

Bab V Penutup. Dalam bab ini membahas kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada pembaca atau instansi terkait agar saran yang dipaparkan dapat memberi pengetahuan dan manfaat serta dapat dikembangkan menjadi bahan kajian penelitian berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritis

1. Kualitas Layanan

Kualitas adalah ukuran dari mampu atau tidaknya suatu produk atau jasa memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditentukan. Kualitas merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan²⁰. Kualitas harus di mulai dari kebutuhan konsumen hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen.²¹ Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.

Layanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dilakukan dengan suatu produk fisik²². Layanan yang baik adalah layanan yang dilakukan secara adil, cepat, tepat, dan praktis sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menggunakannya²³.

²⁰Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta. PT. Elex MediaKomputindo, 2014), hal.239.

²¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004), hal. 50.

²² Akbar, Rachmawati & Nur, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta. PT. Rineka Cipta, 2022), hal.178.

²³*Ibid.*

Dari pengertian diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang di lakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau servis yang di berikan oleh pemilik perusahaan kepada konsumen yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan yang di tunjukan melalui program yang ada dalam aplikasi mobile banking untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas layanan (*Service Quality*) dapat di ketahui dengan cara membandingkan pendapat para konsumen atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Dimana dapat kita lihat dalam kandungan ayat Al-quran pada surah Al-Qasas ayat 77 yang berbunyi sebagai berikut:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَىكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu didunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan dibumi sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Al-Qasash: 77).

Dapat ditarik kesimpulan kaitan ayat diatas dengan penelitian ini menekankan keseimbangan antara orientasi duniawi dan ukhawi. Sikap

ihsan yang menjwai setiap aktifitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu kualitas pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan kualitas pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikan pelayanan yang baik.

Cici-ciri layanan yang baik menurut Kasmir sebagai berikut.²⁴

- a. Pada bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu membeikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengguna.

Harapan pelanggan dan kenyataan dari kalitas layanan yang di rasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan. Pelanggan merupakan fokus utama dalam bisnis, karena tanpa pelanggan perusahaan tidak bisa memperoleh profit untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu, hal utama yang harus dilakukan adalah dengan memberkan layanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal pada perusahaan.

²⁴Kasmir, *Etika Custemer Service* (Jakarta : Raja GrafindoPersada, 2005), hal. 39.

Beberapa indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut²⁵:

- a. Reliabilitas: Reliabilitas mengacu pada keandalan dan konsistensi dalam penyediaan layanan. Dalam konteks mobile banking, reliabilitas mencakup kemampuan sistem untuk beroperasi tanpa gangguan, ketersediaan layanan yang konstan, dan kemampuan bank untuk memproses transaksi dengan akurat dan tepat waktu.
- b. Daya tanggap: Daya tanggap menggambarkan sejauh mana bank merespons kebutuhan dan permintaan nasabah dengan cepat. Dalam mobile banking, daya tanggap melibatkan kemampuan bank untuk memberikan dukungan pelanggan yang responsif, menjawab pertanyaan dan permintaan dengan cepat, serta menyediakan pemecahan masalah jika terjadi kendala.
- c. Keamanan dan privasi: Keamanan dan privasi adalah faktor penting dalam mobile banking. Bank harus menjamin keamanan data pribadi nasabah, melindungi transaksi keuangan dari ancaman keamanan, dan mengimplementasikan protokol keamanan yang kuat untuk melindungi informasi sensitif nasabah.
- d. Kenyamanan: Kenyamanan dalam mobile banking berkaitan dengan kemudahan akses dan penggunaan layanan melalui perangkat mobile. Bank harus menyediakan antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah, dan fitur yang nyaman bagi nasabah untuk mengakses dan menggunakan layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking.

²⁵Koltler, *Op Cit*, hal.87.

- e. Efisiensi: Efisiensi mengacu pada kemampuan mobile banking untuk menyediakan layanan dengan cepat dan tanpa hambatan. Bank harus memastikan bahwa transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi, dan mengurangi biaya dan kerumitan yang terkait dengan penggunaan layanan perbankan.
- f. Kemudahan penggunaan: Kemudahan penggunaan melibatkan kejelasan dan kesederhanaan dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Bank harus menyediakan panduan yang jelas, instruksi yang mudah diikuti, dan antarmuka pengguna yang intuitif sehingga nasabah dapat dengan mudah berinteraksi dengan aplikasi *mobile banking*.
- g. Setiap aspek di atas penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Kualitas layanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah sebuah layanan yang di berikan kepada pelanggan dari perusahaan dengan seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2. Kepuasan

Kepuasan pelanggan umumnya didefinisikan sebagai perbedaan (*discrepancy*) antara harapan dan kenyataan. Salah satu definisi kepuasan pelanggan mengatakan, kepuasan adalah sikap atau evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan ekspektasi pra-pembelian mereka tentang apa yang akan mereka terima dari produk dengan persepsi subjektif mereka tentang kinerja yang sebenarnya mereka terima. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja (atau hasil) produk dalam kaitannya dengan harapannya²⁶.

Kepuasan nasabah dianggap sangat penting dalam konteks transaksi *online* melalui perangkat mobile , termasuk dalam mobile banking, karena merupakan salah satu factor yang mempengaruhi terbentuknya kepercayaan. Dapat kita lihat dalam kandungan ayat suci Al- quran dalam surah At- Taubah ayat 59 yang berbunyi:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ
سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya : Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah.

²⁶Kotler, *Op Cit*, Hal.98.

Dapat di tarik kesimpulan kaitan dari ayat di atas dengan penelitian ini adalah dimana kita sebagai manusia harus merasa cukup atas apa yang telah di berikan tuhan, dimana dalam artian kita harus puas dalam segala karunia tuhan dan kita sebagai manusia tidak luput atas pengharapan pada tuhannya, segala kepuasan yang di dapat di dunia adalah nikmat karunia tuhan.

Beberapa indikator kepuasan adalah sebagai berikut²⁷:

- a. Membeli kembali/ menggunakan kembali: Indikator ini mencerminkan kepuasan nasabah sehingga mereka cenderung memilih kembali menggunakan produk atau layanan dari perusahaan yang sama. Jika nasabah merasa puas dengan pengalaman sebelumnya, mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang atau mengulangi penggunaan.
- b. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan: Indikator ini menunjukkan kepuasan nasabah yang cukup tinggi sehingga mereka merasa senang untuk membagikan pengalaman positif tentang perusahaan kepada orang lain. Mereka merekomendasikan perusahaan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang mereka miliki.
- c. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing: Indikator ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah telah membuat mereka kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing. Mereka merasa puas

²⁷Kotler, *Op Cit*, Hal.130.

dengan produk atau layanan yang mereka dapatkan dari perusahaan, sehingga tidak terlalu tertarik atau terpengaruh oleh pesaing.

- d. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama: Indikator ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah telah membawa mereka untuk memperluas hubungan dengan perusahaan. Mereka tidak hanya melakukan pembelian satu produk atau layanan, tetapi juga memilih untuk membeli produk lain yang ditawarkan oleh perusahaan yang sama.
- e. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan: Indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sehingga nasabah merasa nyaman dan termotivasi untuk berkontribusi lebih dalam kepada perusahaan. Mereka merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, sehingga memiliki keinginan untuk memberikan ide atau saran baru kepada perusahaan terkait produk atau jasa yang dapat ditingkatkan atau dikembangkan.
- f. Setiap indikator tersebut mencerminkan kepuasan nasabah dalam berbagai aspek, dan perusahaan perlu memperhatikan dan memenuhi indikator-indikator tersebut untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. Kepercayaan

Kepercayaan dalam konteks mobile banking adalah "kemauan untuk melakukan transaksi perbankan di aplikasi mobile banking, dengan harapan bank akan memenuhi kewajibannya, terlepas dari kemampuan nasabah

untuk memantau atau mengontrol tindakan bank di internet²⁸. Industri perbankan secara tradisional merupakan sebuah industri yang sangat mengandalkan kepercayaan, terutama terkait dengan keamanan (*security*) dan kerahasiaan nasabah (*privacy*) yang berlaku dalam lingkungan fisik. Mayoritas nasabah yang enggan menggunakan internet banking mengemukakan alasan terkait masalah keamanan dan privasi.

Beberapa indikator kepercayaan adalah sebagai berikut²⁹:

- a. Dapat dipercaya: Indikator ini mencerminkan tingkat keyakinan nasabah terhadap bank atau lembaga keuangan sebagai entitas yang dapat dipercaya. Dapat dipercaya mengacu pada persepsi bahwa bank beroperasi dengan integritas, etika, dan keandalan dalam menyediakan layanan kepada nasabah.
- b. Mengedepankan kepentingan nasabah: Indikator ini menunjukkan bahwa bank memiliki fokus dan komitmen dalam mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan nasabah. Bank diharapkan untuk menghadirkan layanan dan produk yang memberikan manfaat maksimal kepada nasabah, tanpa mengorbankan kepentingan mereka sendiri.
- c. Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi: Indikator ini menunjukkan bahwa bank memiliki reputasi yang baik dan berkomitmen tinggi dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan. Bank diharapkan untuk

²⁸Yousafzai, *Op Cit*, hal.110.

²⁹Yousafzai, SY, Palister, JG dan foxall, GR, *Model yang Diusulkan Dari e Trust untuk Perbankan Elektronik*, (Jakarta : Prenhalindo, 2013), hal.87.

menjaga standar kinerja yang tinggi dan menghormati janji serta komitmen yang telah diberikan kepada nasabah.

- d. Sistem keamanan: Indikator ini mencerminkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan yang diterapkan oleh bank. Bank diharapkan untuk memiliki sistem keamanan yang kuat dan terpercaya, melindungi data pribadi dan transaksi nasabah dari ancaman kejahatan cyber dan penyalahgunaan.
- e. Percaya informasi yang diberikan: Indikator ini menunjukkan kepercayaan nasabah terhadap kebenaran dan keandalan informasi yang diberikan oleh bank. Nasabah mengharapkan bank untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipercaya terkait dengan produk, layanan, dan kondisi keuangan.
- f. Perhatian terhadap kondisi nasabah: Indikator ini mencerminkan kepercayaan nasabah bahwa bank memberikan perhatian dan memperhatikan kondisi dan kebutuhan individual nasabah. Bank diharapkan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah dengan memberikan layanan yang personal, responsif, dan memperhatikan situasi finansial serta preferensi nasabah.

Setiap indikator tersebut penting untuk membangun kepercayaan nasabah dalam konteks perbankan, dan bank perlu berfokus pada memenuhi indikator-indikator tersebut guna membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan nasabah. Para ahli umumnya sepakat bahwa kepercayaan diperlukan karena adanya faktor “resiko” dalam

suatu hubungan. Dimana dapat kita lihat dalam kandungan ayat Al- quran surat Ali- Imran ayat 118 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بَطَانَةً مِّن دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا وَدُوا مَا عَنْتُمْ قَدْ بَدَتِ
الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَاهِهِمْ وَمَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ أَكْبَرُ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمُ الْآيَاتِ إِن كُنتُمْ تَعْقِلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu ambil menjadi teman kepercayaanmu orang-orang yang, di luar kalanganmu (karena) mereka tidak henti-hentinya (menimbulkan) kemudharatan bagimu. Mereka menyukai apa yang menyusahkan kamu. Telah nyata kebencian dari mulut mereka, dan apa yang disembunyikan oleh hati mereka adalah lebih besar lagi. Sungguh telah Kami terangkan kepadamu ayat-ayat (Kami), jika kamu memahaminya.

Pada ayat di atas dapat di simpulkan kaitannya dengan penelitian ini dimana Percaya adalah salah satu nilai yang paling tinggi dalam sebuah kehidupan, mempercayai, dipercayai, mempercayakan adalah tanda bahwa adanya keyakinan yang besar akan satu hal atau akan seseorang. Hal ini yang harus dipahami dengan mendalam mengapa kepercayaan itu begitu besar maknanya.

Kepercayaan dapat di simpulkan dengan nama lain yaitu amanah, yang mana amanah disini sangatlah tidak mudah untuk menjaga sebuah amanah yang di emban atau yang telah ditanggung oleh perseorangan. Dan amanah tak akan pernah lepas dalam kehidupan sehari-hari manusia. Mulai dari hal yang terkecil seperti pemakaian aplikasi mobile banking seperti

amanah mengemban sebuah aplikasi. Amanah juga menjadi tugas yang diberikan oleh Allah kepada manusia sebagai hambanya.

4. Mobile banking

a. Pengertian mobile banking

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking³⁰. Layanan *mobile banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan.

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* dengan menggunakan koneksi jaringan data seluler oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler, isi ulang pulsa PLN, dan transaksi lainnya. BSM *mobile banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal sholat, penunjuk kiblat, sedekah, serta kalimat inspiratif³¹.

³⁰ Al-Jabri, Ibrahim M&Sohail, M. Sadiq, Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory. *Journal of Electronic Commerce Research*, 2012, 13 (4): 379-391.

³¹ L. M. S. Sitanggang, *Op Cit*.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses nasabah hanya melalui telepon seluler/ HP yang telah terkoneksi jaringan internet.

a. Konsep *Mobile Banking*

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem *online* yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic TellerMachine*, biasa disebut dengan ATM. Melalui ATM memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model layanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon selular, yang dikenal dengan *mobile banking*.

Ada beberapa persyaratan dari *mobile banking* yaitu: Aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman dan dapat diandalkan (*reliable*). Keunggulan *mobile banking* telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang semakin mumpuni, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak

ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna *mobile banking*. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.

b. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.

c. Manfaat *Mobile Banking*

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberi layanan selama 24 jam. Nasabah dapat

melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup³².

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, histori, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah/masyarakat dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan melalui telepon seluler dengan menggunakan jaringan data yang digunakan oleh nasabah. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

³²Handi Irawan, *Op Cit*, hal.251.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan.

Mobile banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *pushbased* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-infomasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham.

Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasinotifikasi

yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna.

Misalnya seorang nasabah kehilangan kartu ATM tanpa sadar dan disalahgunakan oleh orang lain. Dengan menerima notifikasi, maka nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir kartu ATM sebelum tabungannya dibobol habis.

5. Keputusan Menggunakan Mobile Banking

Pengetian keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan kata lain pilihan alternatif yang tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Pengambil keputusan merupakan proses memilih suatu rangkaian tindakan dari dua atau lebih alternatif³³. Ada dua cara yang bisa digunakan untuk mengevaluasi suatu keputusan. Pertama, dengan memeriksa hasilnya. Setiap keputusan yang di ambil akan memberi hasil tertentu baik tidaknya keputusan biasanya dinili sejauh mana hasil itu mengarah pada pencapaian tujuan organisasi tersebut. Kedua, mengevaluasi proses yang dilakukan dalam pengambilan keputusan. Ada kemungkinan suatu proses yang keliru menghasilkan hasil positif.

³³Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: C.Valfabeta, 2016), hal.134.

Beberapa indikator pengambilan keputusan sebelum menjadi nasabah bank adalah sebagai berikut³⁴:

- a. Identifikasi kebutuhan; menabung karena memang membutuhkan jasa bank
- b. Pencarian Informasi; mencari informasi sebanyak mungkin mengenai produk yang ditawarkan oleh bank
- c. Evaluasi alternatif; membandingkan produk bank yang akan dipilih dengan produk yang lainnya
- d. Keputusan pembelian; keputusan memilih produk bank karena sesuai dengan apa yang saya harapkan.

B. Penelitian terdahulu

Dari telaah beberapa hasil temuan di atas maka ditemukan hasil penelitian pengaruh manajemen kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Berikut temuan peneliti dan hasilnya yang menunjukkan adanya gap dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Axel Hernandez & Felix David (Jurnal Penerapan Teknologi Informasi & Komunikasi Volume 01 Nomor 01 Tahun 2022)	Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas

³⁴ Kotler, P., et al., *Marketing Management: An Asian Perspective*. (London: Pearson Education South Asia, 2016), hal.234

			sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam hasil uji ftest menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ³⁵
2	Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono. (Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.XI No.01, 2020).	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tasikmalaya).	Kualitas layanan bank syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Kota Tasikmalaya. Selain itu, kepuasan nasabah jugamemiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ³⁶ .
3	Marlina, E. R., & Nasution, R. I.(Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, Vol.IV No.03, 2017)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri	Kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah ³⁷ .

³⁵Axel Hernandez & Felix David, Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari, (*Jurnal Penerapan Teknologi Informasi & Komunikasi*, 2022), 1(1);23-28.

³⁶Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tasikmalaya), (*Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020), 11(1), 11-20.

³⁷ Marlina, E. R., & Nasution, R. I, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. (*Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2017), 4(3), 178-189.

4	Saputra, A. N., & Hendrawaty, S. (Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, Vol.XVII No.02, 2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi.	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di cabang Jambi Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah ³⁸ .
5	Imam Sugih Rahayu (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Vol. V No. 2, Desember 2015)	Minat Nasabah Menggunakan <i>MobileBanking</i> Dengan Menggunakan KerangkaTechnology Acceptance Model (Tam)	Informasi tentang <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan <i>mobile banking</i> . tingginya informasi tentang <i>mobile banking</i> akan meningkatkan minat perilaku menggunakan <i>mobile banking</i> ³⁹ .

Persamaan penelitian ini dengan kelima penelitian di atas adalah:1). Semua penelitian membahas tentang pengaruh layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas atau kepercayaan nasabah pada bank syariah, 2). Semua penelitian menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, dan 3). Semua penelitian fokus pada nasabah bank syariah.

³⁸ Saputra, A. N., & Hendrawaty, S, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi, (Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen, 2017), 17(2), 87-104.

³⁹ Imam Sugih Rahayu, Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta), (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 2015), 5(2)23-35.

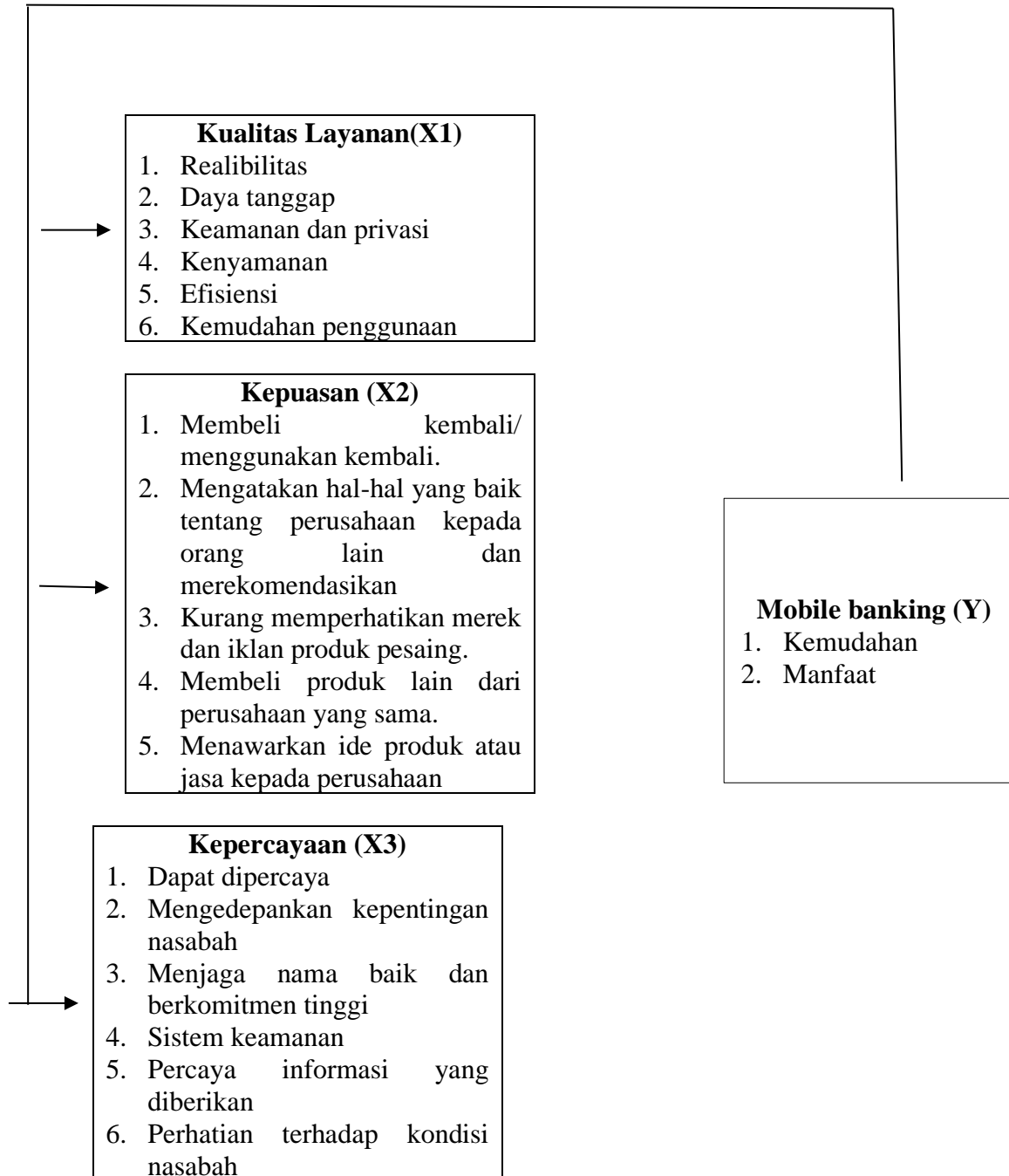
Adapun perbedaan penelitian ini dengan kelima penelitian di atas adalah: 1). Penelitian pertama lebih fokus pada pengaruh penggunaan *mobile banking* pada kepuasan nasabah dalam transaksi sehari-hari, sedangkan penelitian lain lebih fokus pada pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas atau kepercayaan nasabah pada bank syariah, 2). Penelitian kedua dan ketiga lebih fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada bank syariah di daerah tertentu, sedangkan penelitian keempat lebih fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada cabang bank syariah Mandiri di Jambi, 3). Penelitian kelima lebih fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM)..

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan masih tergolong baru karena fokus pada penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yang merupakan populasi khusus dan belum banyak diteliti. Selain itu, penelitian ini juga menambah pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* pada bank syariah, khususnya di daerah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang penggunaan *mobile banking* di lingkungan mahasiswa

UIN Syahada Padangsidempuan dan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan industri perbankan syariah di daerah tersebut.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model pemikiran atau konseptual tentang bagaimana teori mempunyai hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dapat disusun dengan mengaitkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Sesuai dengan tujuan dan teori yang telah peneliti uraikan, maka kerangka pikir mengenai kualitas layanan *mobile banking* pada keputusan Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah yaitu kualitas layanan (X1), kepuasan (X2) dan kepercayaan (X3) sebagai variabel Independen (terikat) dan keputusan mahasiswa (Y) sebagai variabel dependen (bebas).



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul⁴⁰. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan suatu anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi, hipotesis merupakan jawaban sementara pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
2. Apakah ada pengaruh kepuasan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
3. Apakah ada pengaruh kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
4. Apakah ada pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pada penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

⁴⁰ Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2010), hal. 45.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus UIN Syahada Padangsidempuan yang berlokasi di Jl. Rizal Nurdin, KM. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, kode pos 22733, telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan⁴¹. Pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (*x-pbuletety*).⁴² Penjelasan mengenai fenomena yang diteliti dan hubungan antar variabel, atau dengan kata lain dapat pula disebutkan bahwa penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory research*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang

⁴¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016, hal. 8.

⁴²*Ibid*, hal.11.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴³. Maka dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2019 berjumlah 443 orang sebagaimana terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Populasi Penelitian

No	Program Studi	Jumlah
1	Perbankan Syariah	201
2	Ekonomi Syariah	242
Total		443

Sumber: Tata Usaha FEBI UIN Syahada Padangsidempuan, 2023

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁴⁴. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) dari populasi yang ada⁴⁵.

Berdasarkan data pada tabel 3 maka dapat diketahui bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 443 orang. Jumlah ini sangat besar sehingga perlu dilakukan pengukuran sampel minimal pada populasi dengan jumlah yang diketahui (*finite population*) menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

⁴³Juliansya Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Kencana, 2014), hal. 147

⁴⁴*Ibid*, hal.81.

⁴⁵*Ibid*, hal.68.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel minimal yang diperlukan

N = Jumlah Populasi penelitian

e = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) sebesar 10%

Berdasarkan ketentuan pengukuran sampel minimal pada populasi dengan jumlah yang diketahui, ukuran sampel minimal yang diperlukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut

$$n = \frac{443}{1+443 (0,1^2)} = \frac{443}{5,43} = 81,58 \text{ dibulatkan menjadi } 82$$

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa ukuran sampel minimal yang diperlukan adalah sebanyak 82 sampel yang digunakan untuk mewakili populasi. Jumlah yang diperoleh ditingkatkan menjadi 100 sampel untuk menghindari data yang tidak dapat diolah. Setelah ukuran sampel minimal ditetapkan, selanjutnya adalah menghitung ukuran sampel pada setiap program studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang ditampilkan pada Tabel 4 menggunakan rumus *proportional random sampling* sebagai berikut.

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

ni = Jumlah sampel per strata

Ni = Jumlah populasi per strata

Tabel 4. Data Jumlah Sampel Penelitian

Program Studi	Populasi (Ni)	Perhitungan sampel (ni)	Hasil
Perbankan Syariah	201	$n1 = \frac{201}{443} \times 100 = 45,37$	45
Ekonomi Syariah	242	$n2 = \frac{242}{443} \times 100 = 54,63$	55
Total	443		100

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel yang dilakukan secara sengaja atau terencana berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian⁴⁶. Syarat yang ditetapkan sebagai sampel responden untuk penelitian ini adalah: (1) Mahasiswa Aktif pada Program Studi Perbankan Syariah/Ekonomi Syariah, (2) Angkatan tahun 2019.

D. Teknik Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut dirancang berdasarkan tujuan penelitian untuk melihat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan jasa bank syariah. Jawaban menggunakan kuisisioner tertutup dengan skala likert.

Tabel 5. Kriteria Pen-skoran Kuesioner Menggunakan Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
3	Tidak setuju	2
4	Sangat tidak setuju	1

⁴⁶ Juliansya Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Kencana, 2014), hal. 150

E. Pengembangan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti⁴⁷. Uji validitas dalam penelitian dilakukan melalui uji *pearson correlation* menggunakan program *SPSS Statistic versi 26*. Pernyataan yang terdapat pada kuesionerdinyatakan valid jika nilai sig < 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Sig	Interpretasi	No	Sig	Interpretasi
1	0.000	Valid	14	0.588	Valid
2	0.000	Valid	15	0.000	Valid
3	0.000	Valid	16	0.000	Valid
4	0.001	Valid	17	0.588	Valid
5	0.035	Valid	18	0.000	Valid
6	0.000	Valid	19	0.010	Valid
7	0.000	Valid	20	0.000	Valid
8	0.000	Valid	21	0.000	Valid
9	0.000	Valid	22	0.007	Valid
10	0.000	Valid	23	0.007	Valid
11	0.000	Valid	24	0.000	Valid

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa dari 25 item pernyataan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden uji coba, tidak terdapat pernyataan yang tidak valid yang dimana semua pernyataan menuju valid dan signifikan.

⁴⁷*Ibid*, Hal.123

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah)⁴⁸. Reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan analisis *cronbach's alpha* menggunakan program *SPSS Statistic versi 26*. Uji reliabilitas hanya dilakukan pada item yang dinyatakan valid dengan ketentuan pernyataan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	21

Gambar 2. Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,935 > 0,60 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa 21 item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel (memiliki reliabilitas yang sangat tinggi karena mendekati angka 1).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pencarian dan menyusun secara sistematis transkrip *interview*, catatan lapangan dan materi lainnya yang diakumulasikan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang

⁴⁸*Ibid*, Hal.150

ditelitinya. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode statistika dengan bantuan SPSS versi 26. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan suatu metode dalam menganalisis data kuantitatif, sehingga diperoleh gambaran yang teratur mengenai suatu kegiatan. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain: frekuensi, tendensi sentral (*mean*), dan dispersi (maksimum, minimum dan standar deviasi).

2. Uji Asumsi Klaisik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai *asyimp sig (2-tiled)* hasil perhitungan Kolomogrov-smirnov lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas merupakan uji yang ditujukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (*independent*).⁴⁹ Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah

⁴⁹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 177.

multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Tolerance and varians inflation factor*. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinieritas adalah jika nilai VIF kurang dari 10 ($VIF < 10$) dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 ($tolerance > 0,10$).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program *IBM SPSS statistik versi 26* pada taraf signifikansi 5% dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (hipotesis diterima)
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. UIN Syahada Padangsidimpuan

a. Sejarah Singkat

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN Syahda Padangsidimpuan) merupakan pengembangan Fakultas Tarbiyah Universitas Nahdatul Ulama Sumatra Utara (UNUSU) Padang Sidempuan yang dinegerikan pada 1968 sebagai cabang IAIN Imam Bonjol Padang, Sumatra Barat. Setelah IAIN Sumatra Utara berdiri pada 19 November 1973, fakultas ini diubah menjadi Fakultas Tarbiyah pada perguruan yang sama. Tapi seiring dengan keluarnya ketentuan pemerintah No. 686 Tahun 1992 yang menetapkan bahwa kampus perguruan tinggi hanya berpusat pada satu lokasi dan melarang duplikasi fakultas dan jurusan sejenis pada sebuah perguruan tinggi, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatra Utara ini, berubah status menjadi STAIN pada 21 Mei 1997 lewat Keputusan Presiden No.11 Tahun 1997 tertanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan Tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H bersamaan dengan 32 STAIN lainnya di seluruh Indonesia⁵⁰.

⁵⁰Wikipedia, 2023, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas_Islam_Negeri_Syekh_Ali_Hasan_Ahmad_Addary_Padangsidimpuan, diakses pada tanggal 04 Juli 2023

b. Visi, Misi dan Tujuan

UIN Syahada Padangsidimpuan memiliki visi "Menjadi Universitas Islam bertaraf internasional yang memiliki paradigma keilmuan teoantropoekosentris (*al-Ilahiyah, al-Insaniyah, al-Kauniyah*)⁵¹"

Misi UIN Syahada Padangsidimpuan adalah sebagai berikut⁵²:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, humaniora, sosial, dan alam berbasis teoantropoekosentris (*al-ilahiyah al-insaniyah al-kauniyah*)" yang dapat menyahuti tantangan global.
- 2) Mengembangkan penelitian ilmu-ilmu keislaman, humaniora, sosial, dan alam berbasis teoantropoekosentris.
- 3) Menginternalisasikan nilai-nilai keislaman, kemoderenan, keindonesian, dan kearifan lokal untuk pengabdian dan pemberdayaan masyarakat.
- 4) Membangun sistem manajemen dengan tata kelola yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Mengembangkan jaringan kerja sama (*networking*) dengan lembaga-lembaga pendidikan, penelitian, sosial keagamaan, dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) di tingkat regional, nasional dan internasional.

⁵¹Uinsyahada.ac.id, 2023, *UIN Syahada Padangsidimpuan—Cerdas Berintegritas*, <https://www.uinsyahada.ac.id/sejarah-iain-padangsidimpuan/>, diakses pada tanggal 04 Juli 2023

⁵²*Ibid*

- 6) Membangun transformasi terencana menuju Universitas Islam bertaraf internasional.

Tujuan UIN Syahada Padangsidempuan antara lain:

- (1) Menjadi institusi pendidikan tinggi yang memiliki kualitas keilmuan, bercirikan keislaman, keindonesiaan, dan kearifan lokal yang integratif dan inter-konektif/multidisipliner.
- (2) Menjadi institusi pendidikan tinggi dengan tata kelola yang baik (*good institute governance*) dan budaya yang baik (*good institute culture*) berlandaskan pada prinsip yang efektif dan efisien, transparan, akuntabel.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan Usia, Jenis kelamin dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Karakteristik dari responden sebagai objek penelitian tersebut satu persatu diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan usia dimulai dari usia 21 tahun sampai 25 tahun ke atas, maka jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jiwa	Persentase
21	30	30%
22	20	20%
23	15	15%
24	15	15%
25	20	20%
Total	100	100%

Total: 100% sumber: wawancara dari responden

Diatas menunjukan bahwa persentase pengguna mobile banking di FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan yang menjadi pengguna paling banyak diusia 21 tahun. Dalam penelitian ini diusia 22 dan 25 tahun dengan jumlah 20% dimana pada saat ini awal mula pengguna mobile banking memiliki rata-rata dominan menggunakan aplikasi mobile banking

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabek dibawah ini:

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jiwa	Persentase
Laki-Laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%

Sumber data: wawancara dari responden

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 65% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki 35%. Jadi responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan seseorang seringkali mempengaruhi dalam tindakan untuk keputusan pembelian suatu produk, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Pengguna Android	Jiwa	Persentase
Menggunakan	90	90%
Tidak Menggunakan	10	10%
Total	100	100%

Sumber : wawancara dari responden

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase menggunakan android di FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, yang menjadi responden paling banyak menggunakan android sebanyak 90% yang paling sedikit tidak menggunakan android dengan jumlah 10%. Dikarenakan masih ada mahasiswa yang masih tidak menggunakan android dan sebagiannya memiliki android tapi tidak memakai jasa aplikasi mobile banking.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan jawaban 100 responden terhadap 21 item pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian diperoleh hasil sebagai berikut.

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Menggunakan mobile banking	15.62	1.496	100
Kualitas Layanan	23.38	2.187	100
Kepuasan	19.97	1.453	100
Kepercayaan	23.84	1.468	100

Gambar 3. *Output SPSS Hasil Analisis Deskriptif*

Berdasarkan Gambar 3 dapat dilihat bahwa Rata-rata penilaian responden terhadap keputusan menjadi nasabah adalah sebesar 15.62, menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden cenderung positif dalam memilih untuk menjadi nasabah. Standar deviasi sebesar 1.496 menunjukkan tingkat variasi yang relatif rendah, mengindikasikan bahwa penilaian responden cenderung seragam.

Selanjutnya, rata-rata penilaian responden terhadap kualitas layanan adalah sebesar 23.38. Standar deviasi sebesar 2.187 menunjukkan tingkat variasi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan indikator sebelumnya, namun tetap dalam kisaran yang dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa ada keragaman penilaian terkait kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah kepada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan.

Selanjutnya, rata-rata penilaian responden terhadap kepuasan adalah sebesar 19.97, menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Standar deviasi sebesar 1.453 menunjukkan bahwa penilaian responden cenderung konsisten dan stabil. Hal ini menandakan bahwa bank syariah mampu

memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.

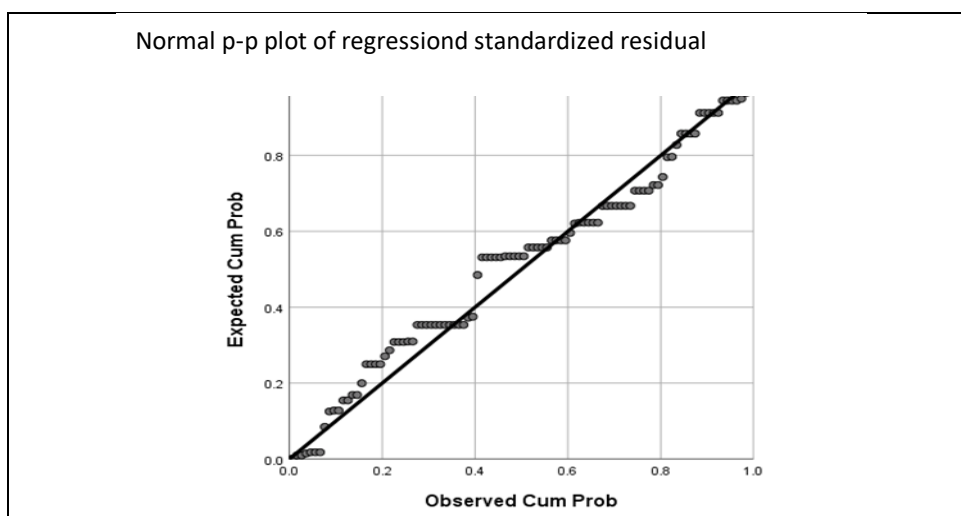
Terakhir, rata-rata penilaian responden terhadap kepercayaan adalah sebesar 23.84, menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi. Standar deviasi sebesar 1.468 menunjukkan tingkat variasi yang rendah, menandakan adanya kesepakatan dalam penilaian responden terhadap kepercayaan terhadap bank syariah.

D. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan menggunakan program *SPSS Statistics versi 26*. Masing-masing hasil pengujian dapat diamati pada Gambar 4, Gambar 5, dan Gambar 6.

Gambar 4. Output SPSS Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan Gambar 4 terlihat bahwa titik-titik pada plot mendekati garis diagonal atau membentuk pola garis lurus, sehingga dapat dikatakan

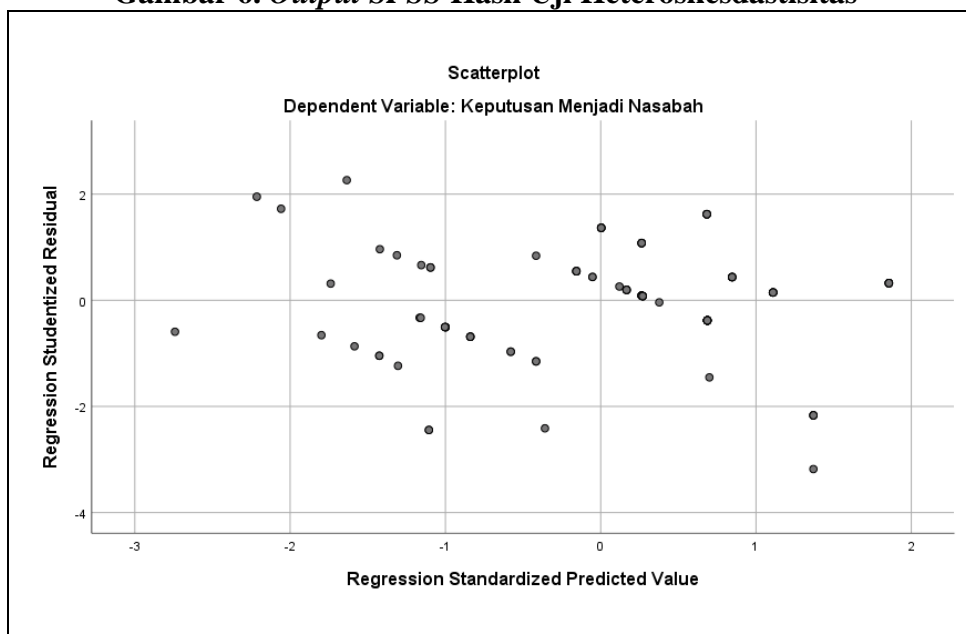
bahwa residu model mengikuti distribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Gambar 5. Output SPSS Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Kualitas Layanan	.651	1.537
Kepuasan	.913	1.095
Kepercayaan	.628	1.592

Berdasarkan Gambar 5 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* untuk semua prediktor (kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan) berada di atas 0.1, yang menunjukkan bahwa tidak ada indikasi kuat tentang adanya kolinearitas yang signifikan antara prediktor dalam model. Selain itu nilai *VIF* untuk semua prediktor juga berada di bawah 10, yang menunjukkan tidak adanya masalah kolinearitas yang signifikan dalam model. Berdasarkan nilai *Tolerance* dan *VIF* yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi kuat tentang adanya kolinearitas yang signifikan antara prediktor-prediktor dalam model regresi.

Gambar 6. Output SPSS Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan Gambar 6 terlihat bahwa titik data cenderung tersebar acak, tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar *scatterplots*, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linier yang kuat antara kedua variabel artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji t dan uji F. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial sedangkan uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara simultan (bersama-sama). Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Statistic versi 26. Hasil uji t dapat diamati pada Gambar 7.

Gambar 7. Output SPSS Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.168	1.926		.607	.546
	Kualitas Layanan	.470	.058	.687	8.116	.000
	Kepuasan	.178	.074	.172	2.413	.018
	Kepercayaan	.108	.088	.004	.043	.966

Dependent Variable: menggunakan mobile banking

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam Gambar 6, dapat dilihat model regresi memiliki konstanta sebesar 1.168 dengan standar error sebesar 1.926, yang menunjukkan *intercept* atau titik potong sumbu-y pada model. Variabel Kualitas Layanan memiliki koefisien sebesar 0.470 dengan standar error 0.058, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam kualitas layanan berkorelasi positif dengan peningkatan sebesar 0.470 unit dalam variabel respons. Variabel Kepuasan juga memiliki pengaruh yang signifikan, dengan koefisien sebesar 0.178 dan standar error 0.074. Hal ini menandakan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam kepuasan berkorelasi positif dengan peningkatan sebesar 0.178 unit dalam variabel respons. Namun, variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan koefisien sebesar 0.108 dan standar error 0.088. Koefisien ini menunjukkan hubungan positif antara Kepercayaan dan variabel respons. Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan memiliki *t-value* yang signifikan secara statistik ($p\text{-value} < 0.05$).

Selanjutnya hasil uji F dapat diamati pada Gambar 8

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.282	3	40.761	39.415	.000 ^b
	Residual	99.278	96	1.034		
	Total	221.560	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan

Gambar 8. *Output SPSS Hasil Uji F*

Hasil analisis ANOVA (*Analysis of Variance*) pada model regresi menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara model regresi dengan hanya menggunakan konstanta (intercept) dengan model tanpa variabel prediktor. Nilai F sebesar 39.415 dengan *p-value* (sig.) sebesar 0.000 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel respons. Hal ini mengindikasikan bahwa setidaknya salah satu dari variabel prediktor (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

Lebih lanjut, analisis ANOVA juga menunjukkan bahwa *Sum of Squares* (SS) pada bagian "*Regression*" adalah sebesar 122.282, dengan derajat kebebasan (*df*) sebesar 3. *Mean Square* (MS) adalah 40.761. Sedangkan untuk bagian "*Residual*", SS adalah 99.278 dengan *df* sebesar 96, dan MS adalah 1.034. Total SS pada model adalah 221.560 dengan total *df* sebesar 99. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi

dalam variabel respons dapat dijelaskan oleh variabel prediktor dalam model regresi, sementara sisa variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model (residual) relatif kecil.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki kecenderungan yang signifikan untuk menjelaskan variasi dalam keputusan menjadi nasabah, dan variabel prediktor yang terdapat dalam model (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) berperan penting dalam menjelaskan variabilitas tersebut.

E. Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki keputusan positif untuk menjadi nasabah bank syariah, menganggap kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap bank tersebut sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan mereka. Hasil ini memberikan indikasi bahwa bank syariah telah berhasil menyediakan layanan yang baik, memuaskan, dan dapat dipercaya bagi mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.

1. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah terhadap Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* bank syariah pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki peran yang penting dalam membentuk keputusan mahasiswa untuk menggunakan jasa Bank Syariah.

Pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan jasa Bank Syariah dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) kualitas layanan *mobile banking* yang baik memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa dalam bertransaksi secara elektronik melalui aplikasi *mobile banking*. Mahasiswa merasa nyaman dan terbantu dengan adanya fitur-fitur yang mudah digunakan, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan cek saldo secara real-time. Hal ini meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang dapat memberikan pelayanan yang efisien dan handal, (2) kualitas layanan *mobile banking* yang tinggi juga memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi mahasiswa dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan melalui aplikasi *mobile banking* kapan pun dan di mana pun mereka berada. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang fisik. Kemudahan akses ini menjadikan Bank Syariah sebagai pilihan yang lebih praktis dan sesuai dengan gaya hidup mahasiswa yang aktif dan mobilitas tinggi, (3) kualitas layanan *mobile banking* yang memadai juga mencerminkan komitmen Bank Syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Bank Syariah dengan layanan *mobile banking* yang responsif, aman, dan terpercaya dapat memberikan rasa kepuasan kepada mahasiswa dalam menggunakan jasa mereka. Mahasiswa merasa dihargai dan diperhatikan

karena Bank Syariah memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

Salah satu teori yang relevan dengan pembahasan di atas adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut teori ini, faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi suatu teknologi⁵³. Dalam konteks ini, mahasiswa akan cenderung menggunakan *mobile banking* jika mereka merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan dalam aktivitas keuangan mereka. Jika mahasiswa merasa nyaman dan terbantu dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking*, maka kemungkinan besar mereka akan lebih memilih untuk menggunakan jasa Bank Syariah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan *et al.*, terdapat keterkaitan antara kualitas layanan *mobile banking*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan niat penggunaan jasa perbankan syariah oleh mahasiswa di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* yang baik berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan jasa perbankan syariah⁵⁴. Peneliti lain juga menunjukkan

⁵³ Davis, F. D., Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology, 1989, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

⁵⁴ Kurniawan, F., Pratama, A. Y., & Hudaya, B, The Impact of Mobile Banking Service Quality on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Behavioral Intention: A Study on

bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah di Indonesia. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan *mobile banking* yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan perbankan syariah⁵⁵.

Berdasarkan teori TAM dan temuan penelitian yang relevan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* yang baik memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa dalam bertransaksi secara elektronik melalui aplikasi *mobile banking*. Fitur-fitur yang mudah digunakan dan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa akan meningkatkan kepercayaan dan niat mereka dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi Bank Syariah dalam meningkatkan penggunaan jasa mereka oleh mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan. Bank Syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* yang ditawarkan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, strategi pemasaran yang mengedepankan keunggulan kualitas layanan *mobile banking* perlu dikembangkan untuk meningkatkan kesadaran dan minat mahasiswa dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

Indonesian Sharia Banking Customers, 2021, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 14(1), 35-48.

⁵⁵ Rizki, R., & Saragih, A., Mobile Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Bank, 2020, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Terapan*, 6(1), 1-12.

Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang bermutu, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ ۚ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ۚ ٢٦٧

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji⁵⁶

Apabila ditarik ke arah pelayanan nasabah, maka ayat tersebut dapat bermakna birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia melakukan dirinya sendiri. Dalam melayani masyarakat, haruslah bagi seorang birokrat merujuk kepada Rasulullah SAW melalui sifat-siatnya. Sebagai hamba Allah para nasabah dan petugas bank yang bekerja di bank Syariah adalah seorang muslim yang mempunyai tujuan hidup Hasanah Fid-dunya dan Hasanah Fil-Akhirah. Ia semata-mata mengabdikan kepada Allah (Al-An'am, 112) dengan cara menjauhi semua larangan Allah (Ali Imron, 110) dan mematuhi semua perintah Allah, Rasulnya dan Ulil Amri.

⁵⁶Kemenag RI, Terjemahan Kemenag, (2019)

2. Pengaruh Kepuasan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya pengaruh positif antara kepuasan layanan *mobile banking* bank syariah pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Temuan ini konsisten dengan teori dan penelitian terkait yang menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan layanan perbankan elektronik.

Menurut Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*), faktor kepuasan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi⁵⁷. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan juga telah mengaitkan kepuasan layanan dengan keputusan penggunaan dalam konteks layanan perbankan elektronik⁵⁸

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan layanan *mobile banking* diukur berdasarkan pengalaman mahasiswa dalam bertransaksi secara elektronik melalui aplikasi *mobile banking*. Mahasiswa merasa nyaman dan terbantu dengan adanya fitur-fitur yang mudah digunakan, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan cek saldo secara *real-time*. Hal ini memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan meningkatkan kepercayaan

⁵⁷ Davis, F. D. *Op Cit.*

⁵⁸ Jun, M., & Kim, D. J., The Role Of Perceived Security And Perceived Privacy In Building Online Trust: An Empirical Study In The Context Of Online Banking, 2017, *International Journal of Information Management*, 37(3), 202-213.

mereka terhadap Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang dapat memberikan pelayanan yang efisien dan handal.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan layanan *mobile banking* dalam konteks perbankan syariah, khususnya dalam upaya meningkatkan keputusan penggunaan oleh mahasiswa. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan responsif. Bank Syariah perlu terus mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan memperhatikan pengalaman pengguna agar mahasiswa semakin puas dan termotivasi untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Pengaruh Kepercayaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kepercayaan layanan *mobile banking* bank syariah pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan dalam menggunakan jasa Bank Syariah. Temuan ini menarik perhatian karena sebelumnya teori dan penelitian telah mengaitkan kepercayaan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan perbankan elektronik.

Salah satu teori yang relevan adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*). Dalam model ini, kepercayaan dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Kepercayaan pada layanan *mobile banking* dapat berkaitan

dengan kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan data, kepercayaan terhadap kehandalan sistem, dan kepercayaan terhadap integritas lembaga keuangan⁵⁹.

Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan. Salah satu faktor mungkin adalah persepsi mahasiswa terhadap kepercayaan mereka terhadap Bank Syariah secara umum, yang tidak sepenuhnya terkait dengan *layanan mobile banking* itu sendiri.

Selain itu, faktor-faktor lain seperti pengalaman pengguna sebelumnya, preferensi pribadi, dan faktor eksternal juga dapat memengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Pengalaman pengguna sebelumnya dapat memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan layanan *mobile banking*. Jika mahasiswa telah memiliki pengalaman positif dan memuaskan dengan penggunaan layanan sebelumnya, mereka cenderung lebih condong untuk terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika mereka mengalami masalah atau pengalaman negatif sebelumnya, hal itu dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut⁶⁰. (2) Preferensi pribadi mencakup preferensi dan kebutuhan individu yang

⁵⁹ Davis, F. D. *Op Cit.*

⁶⁰ Chen, Y.-H., & Chou, C.-C., The impact of trust and risk on the intention to use mobile banking, 2012, *International Journal of Business and Social Science*, 3(12), 247-253.

berbeda dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Setiap individu memiliki preferensi unik, termasuk preferensi terhadap fitur-fitur tertentu, tampilan antarmuka yang intuitif, tingkat keamanan yang dirasakan, atau bahkan preferensi merek tertentu. Preferensi ini dapat memengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa terhadap layanan *mobile banking*⁶¹. (3) Faktor eksternal melibatkan faktor-faktor di luar individu yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan *mobile banking*, seperti faktor sosial, budaya, dan lingkungan. Faktor-faktor ini dapat mencakup norma sosial, pengaruh kelompok teman atau keluarga, preferensi budaya terkait dengan kepercayaan atau keyakinan tertentu, serta regulasi atau kebijakan pemerintah terkait layanan perbankan⁶².

Meskipun tidak ada pengaruh langsung yang signifikan antara kepercayaan dan keputusan, penting bagi Bank Syariah untuk tetap menjaga kepercayaan dan memperkuat faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan *mobile banking*. Faktor-faktor tersebut termasuk keamanan data yang kuat, transparansi informasi, dan kualitas pelayanan yang baik. Dalam konteks penelitian ini, dapat dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan perbankan syariah melalui *mobile banking*.

⁶¹Kurniawan, I., Suparno, H., & Hendrastomo, R., Factors affecting the adoption of e-banking services: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 2019, *Economics and Business*, 6(1), 237-245.

⁶²Wang, Y.-S., Liao, Y.-W., & Wang, H.-Y., Assessing e-banking adoption in a developing country: A customer perspective, 2016, *Computers in Human Behavior*, 64, 65-77.

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan

Pada penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan penggunaan *mobile banking* bank syariah pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah. Kualitas layanan *mobile banking* menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa. Mahasiswa memberikan nilai positif terhadap kualitas layanan yang diberikan, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur-fitur yang memadai. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan layanan *mobile banking*⁶³.

Selain itu, tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* juga mempengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan *mobile banking* cenderung memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian sebelumnya juga mengkonfirmasi bahwa kepuasan pengguna berkontribusi positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan kembali layanan *mobile banking* (Liao & Cheung, 2001).

⁶³ Davis, F. D. *Op Cit.*

Selanjutnya, faktor kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan mahasiswa. Mahasiswa menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Bank Syariah dalam menyediakan layanan *mobile banking* yang aman, terpercaya, dan dapat diandalkan. Kepercayaan ini didasarkan pada reputasi bank, keamanan sistem, dan perlindungan data pengguna. Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut⁶⁴.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa terhadap layanan *mobile banking* Bank Syariah. Bank Syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan, memastikan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, dan membangun kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini akan membantu Bank Syariah memperluas basis pengguna dan memperkuat posisinya dalam pasar perbankan digital.

⁶⁴ Sekaran, U., & Li, Y., Consumer trustworthiness, perceived security and privacy policy: An empirical study in electronic banking, 2012, *International Journal of Information Management*, 32(3), 192-201.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan ditemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan mobile banking terhadap mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan mobile banking dimana memiliki peran yang penting dalam membentuk pilihan mahasiswa untuk menggunakan layanan mobile banking bank syariah.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan ditemukannya adanya pengaruh positif antara kepuasan layanan mobile banking dalam keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kepercayaan layanan mobile banking dan keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan mobile banking bank syariah.
4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji *SPSS* yang dimana dapat ditarik dari hasil uji f dan uji t dimana dari uji t

menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan menunjukkan berkorelasi positif.

Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan dari uji f yang dimana model regresi menunjukkan secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel respon dimana salah satu dari variabel prediktor (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa saran yang relevan yang dapat diberikan:

1. Bank Syariah sebaiknya terus meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* yang ditawarkan kepada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
2. Perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengguna *mobile banking*. Bank Syariah dapat melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pengguna, mengidentifikasi kekurangan atau area yang perlu diperbaiki, serta memberikan solusi yang memadai untuk memastikan tingkat kepuasan tetap tinggi.
3. Meskipun kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan mahasiswa, Bank Syariah tetap perlu

memperhatikan aspek kepercayaan dalam layanan *mobile banking*. Ini meliputi pemeliharaan reputasi bank, penerapan sistem keamanan yang kuat, dan perlindungan data pengguna agar dapat membangun kepercayaan pengguna yang lebih tinggi di masa depan.

4. Sebagai langkah tambahan, Bank Syariah dapat memperluas edukasi dan pelatihan kepada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan tentang manfaat, keamanan, dan kelebihan penggunaan layanan *mobile banking*. Dengan meningkatkan pemahaman mahasiswa, diharapkan mereka lebih siap dan termotivasi untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan lebih efektif.
5. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar atau melibatkan populasi yang berbeda guna memperkuat generalisasi temuan ini dan mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar I.M. Rachmawati Ike & Nur Tuah. Kualitas Layanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi. (*Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 2022), 9(1): 60-72
- Al-Jabri. Ibrahim M & Sohail. M. Sadiq. Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory. (*Journal of Electronic Commerce Research*. 2012). 13 (4): 379-391.
- Alma Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: C.VAlfabeta.
- Bawono. (2016). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press. 2016
- Boby. *Apa Itu mBanking? Ini Penjelasan. Fungsi. dan Cara Kerjanya*. (Online: 2021). diakses dari https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/#Kekurangan_mBanking. pada tanggal 05 Februari 2023
- Chen, Y.-H., & Chou, C.-C. (2012). The impact of trust and risk on the intention to use mobile banking. *International Journal of Business and Social Science*, 3(12), 247-253.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Departemen Agama RI. (2008). *Alquran dan Terjemahan*. Bandung: Diponegoro
- Hamdani, M. R., Suryadi, K., & Sugiyono. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah di Kota Tasikmalaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 11-20.
- Handi, Irawan. (2014). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- Hermansyah. Darmana. Ayi & Nur'aini. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode SERVQUAL di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. (*Health Care Jurnal Kesehatan*. 2019), 8(1):58-69
- Hernandez Axel & David Felix. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. (*Jurnal Penerapan Teknologi Informasi & Komunikasi*. 2022). 1(1)
- Jun, M., & Kim, D. J. (2017). The role of perceived security and perceived privacy in building online trust: An empirical study in the context of online banking. *International Journal of Information Management*, 37(3), 202-213.

- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada.)
- Kurniawan, F., Pratama, A. Y., & Hudaya, B. (2021). The Impact of Mobile Banking Service Quality on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Behavioral Intention: A Study on Indonesian Sharia Banking Customers. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 14(1), 35-48.
- Kurniawan, I., Suparno, H., & Hendrastomo, R. (2019). Factors affecting the adoption of e-banking services: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(1), 237-245.
- Marlina, E. R., & Nasution, R. I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4(3), 178-189.
- Muda Iskandar. *Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Graha Yamaha Cabang Panyabungan*. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Tahun 2020)
- Nasution M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. (Jakarta : Ghalia Indonesia.).
- Nurhidayah Putri. *Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Jasa Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan*. (Skripsi. Institut Negeri Padangsidempuan. 2018)
- Nuritomo & Budisantoso Totok. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- Philip, Kotler. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. (Jakarta: Prenhalindo. 2000)
- Rahayu, Imam Sugih. Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). (*Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*. 2015). 5(2)23-35
- Rahayu, Sri., dan Yuningsih, Yuni.(2017). *Perilaku Konsumen: Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizki, R., & Saragih, A. (2020). Mobile Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Bank. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Terapan*, 6(1), 1-12.
- Saputra, A. N., & Hendrawaty, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 17(2), 87-104.
- Sekaran, U., & Li, Y. (2012). Consumer trustworthiness, perceived security and privacy policy: An empirical study in electronic banking. *International Journal of Information Management*, 32(3), 192-201.

- Sitanggang, L. M. S. Transaksi Mobile Banking Perbankan Makin Ramai. (Kontan.co.id: 2019). [Online]. diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-perbankan-makin-ramai?page=all>. pada tanggal 05 Februari 2023
- Sutisna, Agus. (2017). *Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Uinsyahada.ac.id. (2023). *UIN Syahada Padangsidimpuan–Cerdas Berintegritas*, <https://febi.uinsyahada.ac.id/>, diakses pada tanggal 04 Juli 2023
- Wang, Y.-S., Liao, Y.-W., & Wang, H.-Y. (2016). Assessing e-banking adoption in a developing country: A customer perspective. *Computers in Human Behavior*, 64, 65-77.
- Wikipedia. (2023). *Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan*, https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas_Islam_Negeri_Syekh_Ali_Hasan_Ahmad_Addary_Padangsidimpuan, diakses pada tanggal 04 Juli 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae



Data Pribadi

Nama : Suaiban
Alamat : Dusun Bongal, Desa Muara Hutaraja
Kecamatan Muara Batangtoru
Kode Post : 22738
Nomor Telepon : 0822 2862 3505
Email : suaibanj@gmail.com
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tanggal Kelahiran : 09 September 1996
Status Marital : Belum
Warga Negara : Indonesia
Agama: Islam

Riwayat Pendidikan

1. 2004-2010 SDN 100904 MABANG PASIR
2. 2010-2013 MTSs NURUL HUDA
3. 2013-2016 SMKN 1 MUARA BATANGTORU

Lampiran 1 : Hasil Observasi Awal

**PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA MAHASISWA S1
PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019**

No.	Nama	NIM	JK	Penggunaan <i>M-Banking</i>	
				Ya	Tidak
1	Novika Sari	1940100002	P	√	
2	Iqbal Rizki Siburian	1940100004	L		√
3	Basyaruddin Alam Harahap	1940100005	L		√
4	Vivit Retno Angriani	1940100006	P		√
5	Paisal Rkt	1940100008	L		√
6	Kamelia Syahputri	1940100009	P		√
7	Ainia Widi Alfhatia Siregar	1940100010	P	√	
8	Holila Yanti Siregar	1940100011	P		√
9	Chairun Nisya Lubis	1940100012	P		√
10	Laura Cahyani Samosir	1940100013	P		√
11	Dedi Irawan	1940100014	L	√	
12	Yanti Repalina Siregar	1940100015	P		√
13	Indri Widyati Anggraini	1940100017	P		√
14	Zulpikar Nasution	1940100018	L		√
15	Masitoh	1940100020	P	√	
16	Nurchahaya Siregar	1940100021	P	√	
17	Insi Luftiah Hasibuan	1940100022	P	√	
18	Ahmad Junaidi Tanjung	1940100023	L		√
19	Emanawati	1940100026	P		√
20	Ramadan Sibarani	1940100027	L		√
21	Muhammad Ihsan Mubaroq	1940100028	L	√	
22	Nurul Hidayah Siregar	1940100029	P		√
23	Yola Puspita	1940100030	P		√
24	Irma Suryani Harahap	1940100034	P		√
25	Windi Seprini Auliana Lubis	1940100035	P	√	
26	Nurfadillah Harahap	1940100036	P	√	
27	Hotna Sari	1940100037	P		√
28	Ima Oni Tama Harahap	1940100038	P	√	
29	Sarifah Siregar	1940100039	P		√
30	Laila Hannum Lubis	1940100040	P		√
31	Hapsah Hairani Harahap	1940100041	P	√	
32	Risti Ayu Putri	1940100042	P		√
33	Deswita Anggraini	1940100043	P		√
34	Anggi Fitria Lubis	1940100044	P		√
35	Alisa	1940100045	P		√
36	Muhammad Aldi Jaya Kesuma	1940100048	L		√
37	Nur Aini	1940100049	P		√

38	Insan Sumarni Tambunan	1940100052	P	√	
39	Lisna Ria	1940100055	P		√
40	Stefani Adawiah	1940100057	P		√
41	Amanah	1940100058	P		√
42	Hira Septiani Sihombing	1940100059	P		√
43	Pebrika Adhia Ayunggi	1940100060	P	√	
44	Putri Irawan Harahap	1940100061	P		√
45	Eli Widayanti Batu Bara	1940100063	P		√
46	Sri Mutia Agustin	1940100064	P		√
47	Ririn Aulia Matondang	1940100066	P		√
48	Saima Putri Siregar	1940100069	P	√	
49	Syafira Usnanda Alwika	1940100070	P	√	
50	Didra Solini Andara Sari Lubis	1940100072	P		√
	Jumlah			15	35

Lampiran 2: Bentuk Angket/Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan**” pada Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Syahada Padangsidempuan, saya memohon kepada Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian yang telah disediakan. Kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner merupakan bantuan yang sangat berarti untuk keberhasilan penelitian ini.

Saya sangat mengharapkan Saudara/i untuk terlebih dahulu memperhatikan petunjuk yang tersedia sebelum mengisi angket ini. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini dan tidak dipublikasikan. Atas kesediaan, bantuan, dan kerja sama yang baik, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

SUAIBAN

NO. RESPONDEN:

Karakteristik Responden

Mohon Saudara/i bersedia untuk mengisi daftar informasi berikut dengan cara memberikan tanda centang (V) pada kota yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

- Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
- Usia : 18 – 20 tahun
 21 – 23 tahun
 24 – 26 tahun
 27 tahun ke atas

- Program Studi : Perbankan Syariah
 Ekonomi Syariah

Petunjuk pengisian angket:

Bacalah setiap pernyataan yang tersedia dengan seksama dan beri tanda *ceklist* (√) pada kolom yang paling mewakili pendapat Anda dengan ketentuan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Kualitas Layanan (X1)							
1	Realibilitas	Saya merasa yakin bahwa <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah dapat menjalankan transaksi dengan akurat dan konsisten					
2	Daya tanggap	<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah merespons pertanyaan dan keluhan saya dengan cepat dan memuaskan.					
3	Keamanan dan privasi	Saya merasa yakin bahwa <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi serta keuangan saya.					
4	Kenyamanan	Saya merasa nyaman menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah dalam melakukan transaksi keuangan saya.					
5	Efisiensi	<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah mampu menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan efisien.					
6	Kemudahan penggunaan	Saya merasa mudah dan nyaman dalam menggunakan layanan digital dari <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.					
Kepuasan (X2)							

7	Membeli kembali/ menggunakan kembali.	Saya akan menggunakan kembali layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah di masa depan.					
8	Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif saya.					
9	Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.	Saya kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing karena kepuasan saya terhadap <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.					
10	Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.	Saya tertarik untuk membeli produk lain yang ditawarkan oleh <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.					
11	Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan	Saya akan memberikan ide produk atau jasa kepada <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah berdasarkan kepercayaan dan kepuasan saya terhadap layanan mereka.					
Kepercayaan (X3)							
12	Dapat dipercaya	Saya percaya bahwa <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah dapat dipercaya dalam menjalankan layanan perbankan yang mereka tawarkan.					
13	Mengedepankan kepentingan nasabah	<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah selalu mengedepankan kepentingan nasabah dalam memberikan layanan perbankan.					
14	Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi	<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah menjaga nama baik dan memiliki komitmen tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.					
15	Sistem keamanan	Saya merasa yakin bahwa <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah memiliki sistem keamanan yang dapat melindungi					

		informasi dan transaksi perbankan saya.					
16	Percaya informasi yang diberikan	Saya merasa percaya terhadap informasi yang diberikan oleh <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah mengenai layanan dan produk perbankan mereka.					
17	Perhatian terhadap kondisi nasabah	<i>Mobile Banking</i> Bank Syariah memberikan perhatian yang baik terhadap kondisi dan kebutuhan nasabah dalam memberikan layanan perbankan.					
Keputusan Menjadi Nasabah (Y)							
18	Mengenali kebutuhan	Saya melakukan identifikasi kebutuhan saya sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.					
19	Mencari informasi	Saya mencari informasi sebanyak mungkin mengenai layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah sebelum membuat keputusan menjadi nasabah.					
20	Evaluasi alternatif	Saya membandingkan layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah dengan layanan bank lain sebelum membuat keputusan menjadi nasabah.					
21	Keputusan menjadi nasabah	Saya memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah setelah melakukan evaluasi terhadap layanan dan menemukan bahwa mereka memenuhi kebutuhan saya.					

no.14	Pearson Correlation	-.099	-.099	.048	-.120	-.146	-.179	1.000**	.055	-.099	.000	-.099	-.099	-.099	1	-.010	.008	1.000**	.008	-.045	-.114	-.099	-.010	-.099	-.130	-.099	.103	
	Sig. (2-tailed)	.605	.605	.801	.528	.440	.344	.000	.774	.605	1.000	.605	.605	.605		.960	.964	.000	.964	.814	.548	.605	.960	.605	.493	.605	.588	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.15	Pearson Correlation	.469**	.469**	.733**	.244	.563**	-.137	-.010	.389*	.469**	.305	.469**	-.536**	.469**	-.010	1	.753**	-.010	.753**	-.319	.271	.469**	1.000**	.469**	-.360	.469**	.657**	
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.000	.193	.001	.471	.960	.033	.009	.101	.009	.002	.009	.960		.000	.960	.000	.085	.147	.009	.000	.009	.050	.009	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.16	Pearson Correlation	.428*	.428*	.624**	.272	.454*	-.149	.008	.338	.428*	.249	.428*	-.517**	.428*	.008	.753**	1	.008	1.000**	-.257	.265	.428*	.753**	.428*	-.355	.428*	.624**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.018	.000	.145	.012	.432	.964	.068	.018	.184	.018	.003	.018	.964	.000	.964	.000	.964	.000	.170	.157	.018	.000	.018	.054	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.17	Pearson Correlation	-.099	-.099	.048	-.120	-.146	-.179	1.000**	.055	-.099	.000	-.099	-.099	-.099	1.000**	-.010	.008	1	.008	-.045	-.114	-.099	-.010	-.099	-.130	-.099	.103	
	Sig. (2-tailed)	.605	.605	.801	.528	.440	.344	.000	.774	.605	1.000	.605	.605	.605	.000	.960	.964		.964	.814	.548	.605	.960	.605	.493	.605	.588	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.18	Pearson Correlation	.428*	.428*	.624**	.272	.454*	-.149	.008	.338	.428*	.249	.428*	-.517**	.428*	.008	.753**	1.000**	.008	1	-.257	.265	.428*	.753**	.428*	-.355	.428*	.624**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.018	.000	.145	.012	.432	.964	.068	.018	.184	.018	.003	.018	.964	.000	.964		.964	.000	.170	.157	.018	.000	.018	.054	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.19	Pearson Correlation	-.419*	-.419*	-.383*	-.287	-.144	.071	-.045	-.535**	-.419*	-.478**	-.419*	.105	-.419*	-.045	-.319	-.257	-.045	-.257	1	-.425*	-.419*	-.319	-.419*	.089	-.419*	-.462*	
	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.037	.124	.448	.708	.814	.002	.021	.008	.021	.581	.021	.814	.085	.170	.814	.170		.019	.021	.085	.021	.640	.021	.010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.20	Pearson Correlation	.712**	.712**	.299	.390*	.290	-.121	-.114	.560**	.712**	.569**	.712**	-.445*	.712**	-.114	.271	.265	-.114	.265	-.425*	1	.712**	.271	.712**	-.378*	.712**	.682**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.108	.033	.120	.523	.548	.001	.000	.001	.000	.014	.000	.548	.147	.157	.548	.157	.019		.000	.147	.000	.039	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.21	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.533**	.579**	.244	-.170	-.099	.694**	1.000**	.680**	1.000**	-.538**	1.000**	-.099	.469**	.428*	-.099	.428*	-.419*	.712**	1	.469**	1.000**	-.458*	1.000**	.933**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.001	.194	.368	.605	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.605	.009	.018	.605	.018	.021	.000		.009	.000	.011	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.22	Pearson Correlation	.469**	.469**	.733**	.244	.563**	-.137	-.010	.389*	.469**	.305	.469**	-.536**	.469**	-.010	1.000**	.753**	-.010	.753**	-.319	.271	.469**	1	.469**	-.360	.469**	.657**	
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.000	.193	.001	.471	.960	.033	.009	.101	.009	.002	.009	.960	.000	.960	.000	.960	.000	.085	.147	.009		.009	.050	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.23	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.533**	.579**	.244	-.170	-.099	.694**	1.000**	.680**	1.000**	-.538**	1.000**	-.099	.469**	.428*	-.099	.428*	-.419*	.712**	1.000**	.469**	1	-.458*	1.000**	.933**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.001	.194	.368	.605	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.605	.009	.018	.605	.018	.021	.000	.000	.009		.011	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.24	Pearson Correlation	-.458*	-.458*	-.286	-.358	-.157	.356	-.130	-.264	-.458*	-.298	-.458*	.523**	-.458*	-.130	-.360	-.355	-.130	-.355	.089	-.378*	-.458*	-.360	-.458*	1	-.458*	-.480**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.011	.125	.052	.407	.053	.493	.159	.011	.110	.011	.003	.011	.493	.050	.054	.493	.054	.640	.039	.011	.050	.011		.011	.007	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no.25	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.533**	.579**	.244	-.170	-.099	.694**	1.000**	.680**	1.000**	-.538**	1.000**	-.099	.469**	.428*	-.099	.428*	-.419*	.712**	1.000**	.469**	1.000**	-.458*	1	.933**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.001	.194	.368	.605	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.605	.009	.018	.605	.018	.021	.000	.000	.009	.000	.011		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
total	Pearson Correlation	.933**	.933**	.659**	.572**	.386*	-.169	.103	.758**	.933**	.696**	.933**	-.612**	.933**	.103	.657**	.624**	.103	.624**	-.462*	.682**	.933**	.657**	.933**	-.480**	.933**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.035	.371	.588	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.588	.000	.000	.588	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.007	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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

Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	21

Lampiran 5: Hasil Penelitian

DATA MENTAH HASIL KUESIONER

No.	X1						Total	X2					Total	X3						Total	Y				Total
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11		12	13	14	15	16	17		18	19	20	21	
1	4	3	5	2	4	3	21	3	4	5	3	4	19	5	4	4	5	4	3	25	5	2	4	3	14
2	3	4	2	5	3	4	21	4	3	4	4	5	20	4	5	3	4	3	4	23	2	5	3	4	14
3	5	2	4	3	5	2	21	5	4	5	4	3	21	4	3	4	5	5	2	23	4	3	5	2	14
4	2	5	3	4	2	5	21	4	5	3	4	5	21	3	4	5	4	2	5	23	3	4	2	5	14
5	4	3	5	2	4	3	21	5	4	4	3	4	20	5	4	3	4	4	3	23	5	2	4	3	14
6	5	4	3	4	5	4	25	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	5	4	25	3	4	5	4	16
7	3	5	4	3	3	2	20	4	5	4	5	4	22	4	3	4	5	3	5	24	4	3	3	2	12
8	4	4	2	5	4	5	24	4	3	4	4	3	18	4	5	4	3	4	4	24	2	5	4	5	16
9	2	3	5	3	3	4	20	5	4	5	4	4	22	5	4	4	3	2	3	21	5	3	3	4	15
10	5	2	4	2	5	2	20	4	4	3	4	5	20	4	5	4	4	5	2	24	4	2	5	2	13
11	4	4	3	4	3	4	22	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	14
12	2	5	4	3	2	5	21	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	2	5	24	4	3	2	5	14
13	5	3	5	2	4	3	22	4	3	4	4	5	20	4	5	4	3	5	3	24	5	2	4	3	14
14	4	5	3	4	5	4	25	4	3	5	2	4	18	3	5	2	4	3	5	22	3	4	5	4	16
15	3	3	4	3	3	2	18	3	4	2	5	3	17	4	2	5	3	4	3	21	4	3	3	2	12
16	4	4	2	5	4	5	24	5	2	4	3	5	19	2	4	3	5	2	4	20	2	5	4	5	16
17	2	3	5	3	3	4	20	2	5	3	4	2	16	5	3	4	2	5	3	22	5	3	3	4	15
18	5	2	4	2	5	2	20	4	3	5	2	4	18	3	5	2	4	3	5	22	2	4	3	5	14
19	4	4	3	4	3	4	22	5	4	3	4	5	21	4	3	4	5	4	3	23	4	5	4	3	16
20	2	5	4	3	2	5	21	3	5	4	3	3	18	5	4	3	3	2	4	21	3	3	5	4	15
21	4	3	5	2	4	3	21	4	4	2	5	4	19	4	2	5	4	5	2	22	5	4	4	2	15
22	3	4	2	5	3	4	21	2	3	5	3	2	15	3	5	3	3	4	5	23	3	2	3	5	13
23	5	2	4	3	5	2	21	5	2	4	2	5	18	2	4	2	5	2	4	19	2	5	2	4	13
24	2	5	3	4	2	5	21	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	5	23	2	4	3	5	14
25	4	3	5	2	4	3	21	2	5	4	3	2	16	5	4	3	2	5	3	22	4	5	4	3	16
26	5	4	3	4	5	4	25	5	3	5	2	5	20	3	5	2	4	3	4	21	3	3	5	4	15
27	3	5	4	3	3	2	20	4	5	3	4	4	20	5	3	4	5	4	2	23	5	4	4	2	15
28	4	4	2	5	4	5	24	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	2	5	20	3	2	3	5	13
29	2	3	5	3	3	4	20	4	4	2	5	4	19	4	2	5	4	5	4	24	2	5	2	4	13
30	5	2	4	2	5	2	20	2	3	5	3	2	15	3	5	3	3	4	3	21	4	4	4	3	15
31	5	4	4	5	4	5	27	4	3	4	5	3	19	4	5	4	4	5	4	26	3	2	5	4	14
32	4	5	5	4	3	4	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	5	18
33	3	4	4	3	4	5	23	4	5	4	5	4	22	3	4	3	4	5	4	23	4	5	4	3	16
34	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16
35	5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	4	5	25	4	4	5	4	17
36	4	3	4	4	5	4	24	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	5	16
37	3	4	3	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	4	17
38	4	5	4	3	4	4	24	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23	5	4	3	4	16
39	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	18
40	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	4	17
41	4	3	4	5	4	4	24	4	3	4	5	4	20	5	4	4	3	4	5	25	4	5	4	4	17
42	3	4	3	4	5	4	23	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	4	16
43	4	5	4	3	4	5	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	3	4	25	5	4	4	3	16
44	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16
45	5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	4	5	25	4	4	5	4	17
46	4	3	4	4	5	4	24	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	5	16
47	3	4	3	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	4	17
48	4	5	4	3	4	4	24	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23	5	4	3	4	16
49	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	18
50	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	4	17
51	4	3	4	5	4	4	24	4	3	4	5	4	20	5	4	4	3	4	5	25	4	5	4	4	17
52	3	4	3	4	5	4	23	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	4	16
53	4	5	4	3	4	5	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	3	4	25	5	4	4	3	16
54	5	4	4	5	4	5	27	4	3	4	5	3	19	4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	4	15
55	4	5	5	4	3	4	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	5	18
56	3	4	4	3	4	5	23	4	5	4	5	4	22	3	4	3	4	5	4	23	4	5	4	3	16

57	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16
58	5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	4	5	25	4	4	5	4	17
59	4	3	4	4	5	4	24	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	5	16
60	3	4	3	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	4	17
61	4	5	4	3	4	4	24	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23	5	4	3	4	16
62	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	18
63	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	4	17
64	5	4	4	5	4	5	27	4	3	4	5	3	19	4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	4	15
65	4	5	5	4	3	4	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	5	18
66	3	4	4	3	4	5	23	4	5	4	5	4	22	3	4	3	4	5	4	23	4	5	4	3	16
67	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16
68	5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	4	5	25	4	4	5	4	17
69	4	3	4	4	5	4	24	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	5	16
70	3	4	3	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	4	17
71	4	5	4	3	4	4	24	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23	5	4	3	4	16
72	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	18
73	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	4	17
74	4	3	4	5	4	4	24	4	3	4	5	4	20	5	4	4	3	4	5	25	4	5	4	4	17
75	3	4	3	4	5	4	23	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	4	16
76	4	5	4	3	4	5	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	3	4	25	5	4	4	3	16
77	5	4	4	5	4	5	27	4	3	4	5	3	19	4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	4	15
78	4	5	5	4	3	4	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	3	4	5	26	5	4	4	5	18
79	3	4	4	3	4	5	23	4	5	4	5	4	22	3	4	3	4	5	4	23	4	5	4	3	16
80	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16
81	5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	4	5	25	4	4	5	4	17
82	4	3	4	4	5	4	24	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	5	16
83	3	4	3	4	4	5	23	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	5	4	24	4	5	4	4	17
84	4	5	4	3	4	4	24	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	23	5	4	3	4	16
85	5	4	5	4	4	5	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	18
86	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	3	25	4	4	5	4	17
87	4	3	4	5	4	4	24	4	3	4	5	4	20	5	4	4	3	4	5	25	4	5	4	4	17
88	3	4	3	4	5	4	23	3	4	5	4	4	20	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	4	16
89	4	5	4	3	4	5	25	5	4	3	4	4	20	5	4	5	4	3	4	25	5	4	4	3	16
90	5	2	4	3	5	2	21	5	4	5	4	3	21	4	3	4	5	5	2	23	4	3	5	2	14
91	2	5	3	4	2	5	21	4	5	3	4	5	21	3	4	5	4	2	5	23	3	4	2	5	14
92	4	3	5	2	4	3	21	5	4	4	3	4	20	5	4	3	4	4	3	23	5	2	4	3	14
93	5	4	3	4	5	4	25	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	5	4	25	3	4	5	4	16
94	3	5	4	3	3	2	20	4	5	4	5	4	22	4	3	4	5	3	5	24	4	3	3	2	12
95	4	4	2	5	4	5	24	4	3	4	4	3	18	4	5	4	3	4	4	24	2	5	4	5	16
96	2	3	5	3	3	4	20	5	4	5	4	4	22	5	4	4	3	2	3	21	5	3	3	4	15
97	5	2	4	2	5	2	20	4	4	3	4	5	20	4	5	4	4	5	2	24	4	2	5	2	13
98	4	4	3	4	3	4	22	3	4	5	4	5	21	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	14
99	2	5	4	3	2	5	21	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	2	5	24	4	3	2	5	14
100	5	3	5	2	4	3	22	4	3	4	4	5	20	4	5	4	3	5	3	24	5	2	4	3	14

Lampiran 6: Hasil Analisis Data

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Menjadi Nasabah	15.62	1.496	100
Kualitas Layanan	23.38	2.187	100
Kepuasan	19.97	1.453	100
Kepercayaan	23.84	1.468	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.743 ^a	.552	.538	1.017	2.257

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.282	3	40.761	39.415	.000 ^b
	Residual	99.278	96	1.034		
	Total	221.560	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.168	1.926		.607	.546		
	Kualitas Layanan	.470	.058	.687	8.116	.000	.651	1.537
	Kepuasan	.178	.074	.172	2.413	.018	.913	1.095
	Kepercayaan	-.004	.088	-.004	-.043	.966	.628	1.592

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

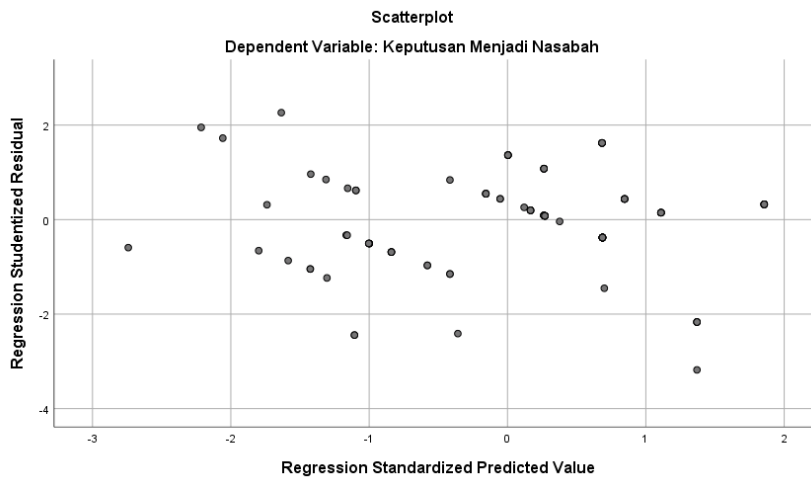
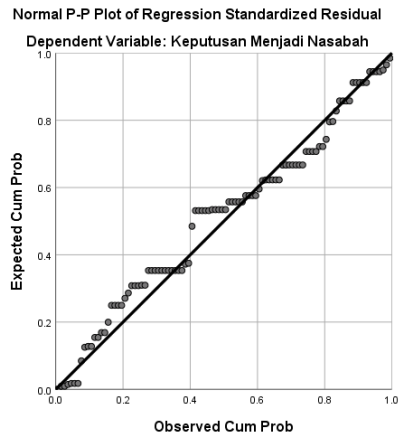
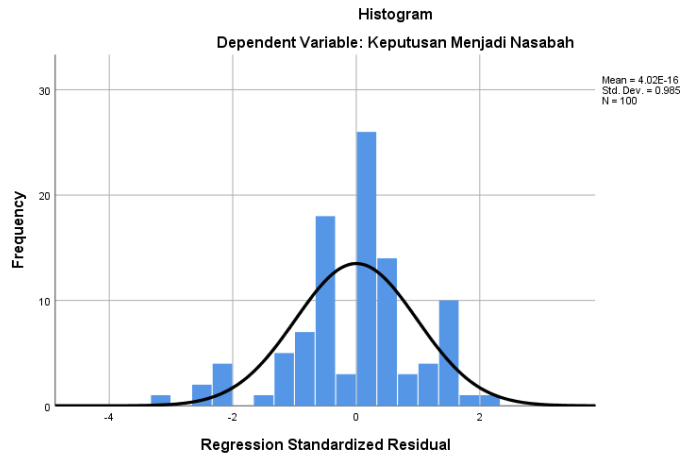
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					Kualitas Layanan	Kepuasan	Kepercayaan
1	1	3.990	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.006	26.259	.04	.56	.28	.00
	3	.003	37.977	.31	.23	.69	.15
	4	.002	50.483	.66	.21	.03	.85

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.57	17.68	15.62	1.111	100
Std. Predicted Value	-2.741	1.856	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.107	.432	.191	.071	100
Adjusted Predicted Value	12.63	17.66	15.63	1.120	100
Residual	-3.142	2.197	.000	1.001	100
Std. Residual	-3.090	2.161	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.180	2.263	-.004	1.017	100
Deleted Residual	-3.329	2.411	-.008	1.069	100
Stud. Deleted Residual	-3.345	2.314	-.007	1.033	100
Mahal. Distance	.099	16.910	2.970	3.274	100
Cook's Distance	.000	.321	.017	.044	100
Centered Leverage Value	.001	.171	.030	.033	100

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : *3952* /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/07/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini;

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

Menerangkan bahwa;

Nama : Suaiban
NIM : 1640100275
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pada tanggal 04 Mei 2023 s.d 30 Juni 2023 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan”**.

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidimpuan, 11 Juli 2023
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

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

Nomor : 944 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/03/2020
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

31 Maret 2020

Yth. Bapak/Ibu:

1. Windari : Pembimbing I
2. Ali Hardana : Pembimbing II

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

Nama : Suaiban
NIM : 1640100275
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

