

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI FITUR LAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen.



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI FITUR LAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen.



SKRIPSI



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI FITUR LAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**

Oleh :

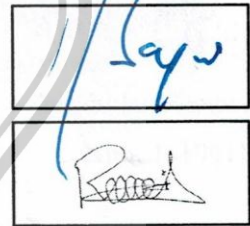
Salsabillah Ainun Aini

NIM 18.104.11.156

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, M.Pdi



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabillah Ainun Aini

NIM : 1810411156

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember 21 April 2022



Salsabillah Ainun Aini

Nim. 1810411156

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Salsabillah Ainun Aini

NIM : 1810411156

Hari : Kamis

Tanggal : 21 April 2022

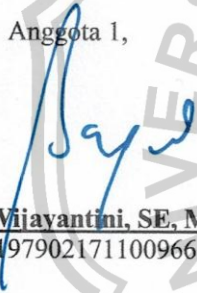
Tempat : Zoom Meeting

Tim Penguji,



Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK : 1962120118906242

Anggota 1,



Bayu Wijyantini, SE, MM
NPK : 1979021711009661

Anggota 2,



Rusdiyanto, M.Pdi
NPK : 1991012811703792

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ibu Bayu Wijayantini, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Rusdiyanto M.Pdi. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah berkenan memberikan nasihat serta ilmu yang bermanfaat dan selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Drs. Akhmad Soeharto, MP sebagai ketua Penguji Skripsi sekaligus sebagai rektor 2 Universitas Muhammadiyah Jember yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Kepada kedua orang tua saya yang sangat istimewa Ibu Isnainingsih dan Bapak Edi Darmanto yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga, mendidik, menasehati, memberikan semangat dan doa untuk penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada sahabat terdekat terdekat saya di kelas Manajemen E angkatan 2018 yang selalu memberi warna dikala penatnya kehidupan dikampus..
6. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me never quitting, for just being me at all time. And I'm so proud of myself*

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebajikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima kiritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengharpakan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

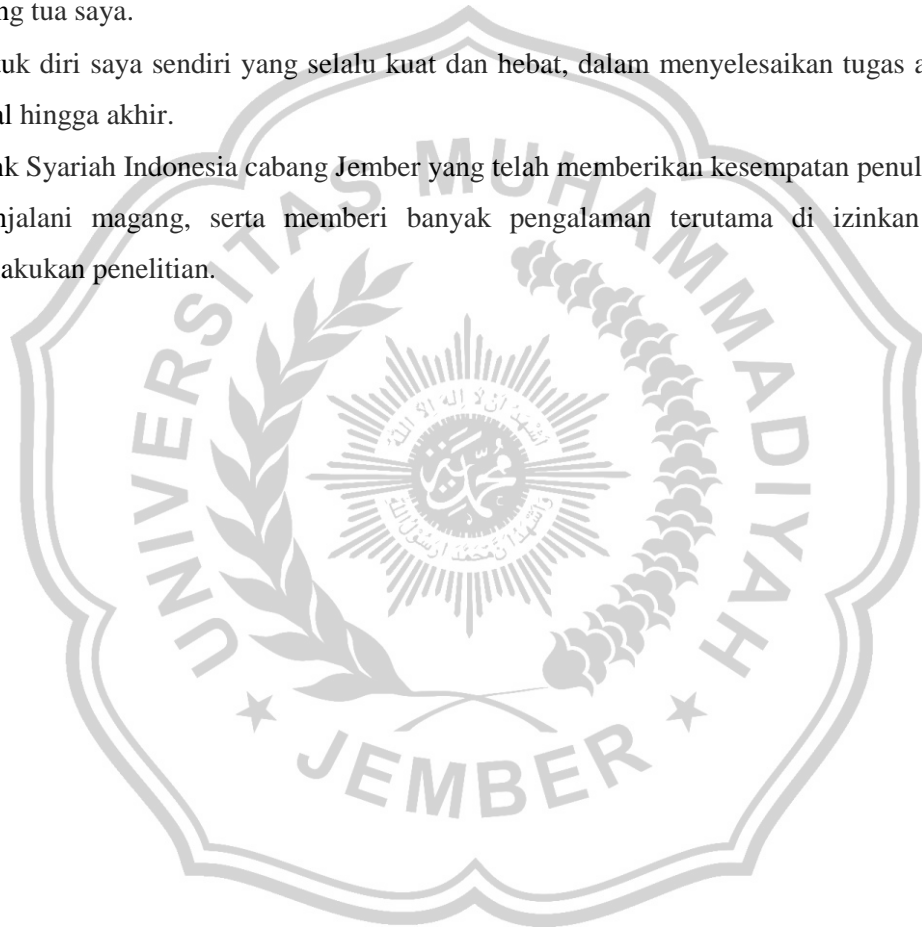
Jember, 21 April 2022

Penulis

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini kupersembahkan kepada :

- Allah SWT, yang telah memberikan jalan, kemudahan, dan kekuatan dalam hidupku.
- Apresiasi setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya yang sangat istimewa Ibu Isnainingsih dan Bapak Edi Darmanto yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga, mendidik, menasehati, memberikan semangat dan doa untuk penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta gelar sarjana ini saya dedikasikan untuk ke 2 orang tua saya.
- Untuk diri saya sendiri yang selalu kuat dan hebat, dalam menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
- Bank Syariah Indonesia cabang Jember yang telah memberikan kesempatan penulis untuk bisa menjalani magang, serta memberi banyak pengalaman terutama di izinkan untuk bisa melakukan penelitian.



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا - ٥

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا - ٦

“Maka sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah 5-6)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)	8
2.1.2 Pemasaran Jasa	10
2.1.3 Keputusan Penggunaan	13
2.1.4 Mobile Banking.....	16
2.1.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.6 Persepsi Kemudahan	18
2.1.7 Definisi Persepsi Fitur Layanan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Identifikasi Variabel	29

3.3 Definisi Operasional Variabel	29
3.4 Desain Penelitian	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8 Teknik Analisis Data	33
BAB IV. HASIL DAN PENELITIAN	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Responden	38
4.2 Hasil Analisis Data	39
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden	39
4.2.1.1 Gambaran Umum Responden	39
4.2.1.2 Deskripsi Variabel	41
4.2.2 Hasil Uji Instrumen	49
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	49
4.2.2.2 Hasil Uji Reabilitas	50
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas Model	51
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	53
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	56
4.2.5.1 Hasil Uji t	56
4.2.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi atau R^2	57
4.3 Pembahasan	59
BAB V. PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey	2
Tabel 1.2 Jenis-jenis fitur layanan <i>Mobile Banking</i> BSI.....	4
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i> BSI.....	19
Tabel 2.2 Jenis-Jenis Fitur Layanan Islami <i>Mobile Banking</i> BSI.....	21
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Jenis-jenis Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.3 Variabel Persepsi Kemudahan (X1) Pernyataan X1.1	41
Tabel 4.4 Variabel Persepsi Kemudahan (X1) Pernyataan X1.2	42
Tabel 4.5 Variabel Persepsi Kemudahan (X1) Pernyataan X1.3	42
Tabel 4.6 Variabel Persepsi Kemudahan (X1) Pernyataan X1.4	43
Tabel 4.7 Rata-rata Pilihan Responden Variabel Persepsi Kemudahan (X1).....	43
Tabel 4.8 Variabel Persepsi Fitur Layanan Islami (X2) Pernyataan X2.1	44
Tabel 4.9 Variabel Persepsi Fitur Layanan Islami (X2) Pernyataan X2.2	44
Tabel 4.10 Variabel Persepsi Fitur Layanan Islami (X2) Pernyataan X2.3	45
Tabel 4.11 Variabel Persepsi Fitur Layanan Islami (X2) Pernyataan X2.4	45
Tabel 4.12 Rata-rata Pilihan Responden Variabel Persepsi Fitur Layanan Islami (X2)	46
Tabel 4.13 Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) Pernyataan Y.1.....	46
Tabel 4.14 Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) Pernyataan Y.2.....	47
Tabel 4.15 Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) Pernyataan Y.3.....	47
Tabel 4.16 Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) Pernyataan Y.4.....	48
Tabel 4.17 Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) Pernyataan Y.5.....	48
Tabel 4.18 Rata-rata Pilihan Responden Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y).....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas atau <i>One-Sample Kolmogrov Smirnov Test</i>	51
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Gleser	54

Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.25 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simple Marketing System	9
Gambar 2.2 Bauran pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	10
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	14
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.2 Jenis-jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan <i>Probability Plot</i> (P – P Plot)	52
Gambar 4.4 Uji Normalitas dengan Histogram.....	53
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas dengan pola gambar scatterplot.....	55
Gambar 4.6 Kemudahan penggunaan yang paling diminati nasabah.....	59
Gambar 4.7 Fitur layanan islami yang paling diminati nasabah.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner	68
2. Data Hasil Kuesioner	73
3. Hasil Uji Validitas	76
4. Hasil Uji Reliabilitas	77
5. Hasil Uji Normalitas	79
6. Hasil Uji Multikolineritas	80
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
9. Hasil Uji t	82
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82
11. Surat Keterangan Penelitian dari BSI	83
12. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	84

