

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)**

SKRIPSI

**OLEH:
JASMINE**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Jasmine
190105020009**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jasmine

NIM : 190105020009

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 21 Maret 2001

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 27 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Jasmine

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)

Ditulis oleh : Jasmine

N I M : 190105020009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 21 Maret 2001

Alamat : Jl. Kelayan A II Gg. Karya Manunggal RT. 26
RW. 02 Kel. Murung Raya Kec. Banjarmasin
Selatan Kota Banjarmasin

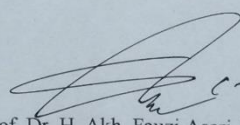
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 September 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,


Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198305262011012007

Pembimbing


(Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A)
NIP. 195512231982031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”, ditulis oleh Jasmine, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan Penguji
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A (Ketua)	1.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I (Anggota)	2.
3. Rohana Farida, S.E., M.M (Anggota)	3.
4. Muhammad Qamaruddin, M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Jasmine. 2023. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh teknologi yang semakin berkembang dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat. Termasuk kegiatan transaksi keuangan yang dapat digunakan hanya menggunakan *mobile banking*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Sampel yang digunakan sebanyak 96 sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan bantuan program IBM SPSS Statistics Versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan ($0,036 < 0,05$), kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan ($0,000 < 0,05$). Kepercayaan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al – Insyirah: 6 – 7)

“If what you want to do doesn't work out, keep going until you can. Even though there are many obstacles that block our lives, we can definitely try to face and get through them”

(Na Jaemin from NCT)

PERSEMBAHAN

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Yang telah memberikan Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan do'a karya sederhana ini kepada yang pertama dan paling utama dalam hidup:

**Terimakasih kepada orang tua tercinta,
Ayahanda Rudiansyah dan Ibunda Marlina**

Yang telah mendukung dan mendo'akan sehingga penulis selalu bersemangat untuk menggapai cita – cita.

Serta Adik ku tersayang Zackyya

Yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

**Dosen penasehat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi Bapak
Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.**

Atas segala bimbingan selama ini baik berupa saran, dukungan, motivasi, nasihat, kesabaran, dan waktu yang telah diberikan.

Kepada Keluarga Besar Amran dan Keluarga Besar Darsana

Terimakasih atas dukungan, doa-doa baik, dan menjadi penyemangat di saat suntuk maupun jenuh.

Kepada Sahabat Penulis

Terima Kasih sudah menjadi teman terbaik dan mengajarkan banyak hal. Terkhusus kepada Annisa Fitri Nabela, S.E, Aisyah, Ervina, S.E, Mona, S.E Karmila, Farida, Kamalia, Syafa, Multahadah, Putri Hamidah, S.E dan anak – anak “Roiko” yang sudah menemani masa – masa kuliah onlineku sampai sekarang serta teman – teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.

Seluruh member EXO dan NCT

Terkhususnya Park Chanyeol, Jeong Jaehyun dan Na Jaemin yang secara tidak langsung telah memberikan semangat kepada penulis melalui karya – karyanya.

Terakhir, tentunya persembahkan karya ini untuk diri saya sendiri

Terimakasih karena telah berjuang dan mampu bertahan untuk tetap kuat sampai saat ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	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 di bawah)
ض	ḍaḍ	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	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami'ah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{A} <i>Kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{A} <i>ṣalla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$i>$ <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{U} <i>Sudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aş-şubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta para keluarga dan para sahabat yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Terlepas dari segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur karena telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”, sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak – banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT. membalas segala bentuk kebaikan pihak – pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah ilmu pengetahuan *Aamiin*.

Banjarmasin, 26 September 2023

Penulis,



Jasmine

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah.....	7
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Kerangka Teori.....	12
H. Hipotesis Penelitian.....	12
I. Sistematika Penulisan	14
BAB II KEPUTUSAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN NASABAH	16
A. Keputusan Penggunaan	16
B. Kepercayaan.....	19
C. Kepuasan Nasabah	25
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Data dan Sumber Data	36
1. Jenis Data	36
2. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	39
G. Variabel Penelitian	39
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
1. Teknik Pengolahan Data	40
2. Analisis Data	41

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
B. Hasil Penelitian	50
1. Karakteristik Data Responden.....	50
2. Pernyataan – Pernyataan Jawaban Responden.....	53
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	64
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
5. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	70
6. Hasil Uji Hipotesis	72
C. Analisis Data	76
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Secara Parsial	77
2. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Secara Simultan.....	78
 BAB V PENUTUP	 80
A. Simpulan	80
B. Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA	 83
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kuesioner.....	37
Tabel 4.1 Variabel Kepercayaan (X1.1)	53
Tabel 4.2 Variabel Kepercayaan (X1.2)	53
Tabel 4.3 Variabel Kepercayaan (X1.3)	54
Tabel 4.4 Variabel Kepercayaan (X1.4)	55
Tabel 4.5 Variabel Kepercayaan (X1.5)	56
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Nasabah (X2.1).....	56
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Nasabah (X2.2).....	57
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Nasabah (X2.3).....	58
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Nasabah (X2.4).....	59
Tabel 4.10 Variabel Kepuasan Nasabah (X2.5).....	59
Tabel 4.11 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.1).....	60
Tabel 4.12 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.2).....	61
Tabel 4.13 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.3).....	62
Tabel 4.14 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.4).....	62
Tabel 4.15 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.5).....	63
Tabel 4.16 Variabel Keputusan Penggunaan (Y.6).....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.22 Perhitungan Menurut Durbin Watson	69
Tabel 4.23 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
Tabel 4.26 Hasil Uji T.....	73
Tabel 4.27 Hasil Uji F.....	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Data Responden Berdasarkan Fakultas	50
Grafik 4.2 Data Responden Berdasarkan Prodi	51
Grafik 4.3 Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	52