

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP TELUK KUANTAN**

Disusun Dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada
Program Studi Perbankan Syariah



OLEH :

SEPTI KARTIKA SARI
190314015

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TELUK KUANTAN

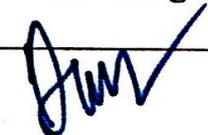
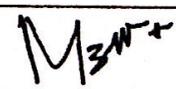
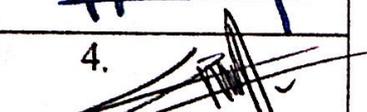
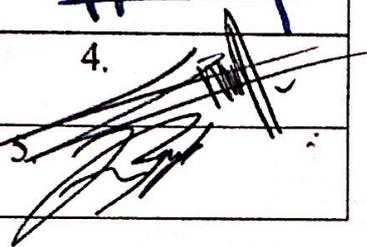
Disusun dan diajukan oleh:

Septi Kartika Sari
NPM: 190314015

Telah di pertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada tanggal 1 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat . . .

Menyetujui

Dewan Sidang Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dian Meliza, S.Hi.,MA	Ketua Dewan Sidang	1. 
2.	Meri Yuliani, SE.Sy.ME.Sy	Pembimbing 1	2. 
3.	H.Fitrianto, S.Ag.,M,Sh	Pembimbing 2/Sekretaris	3. 
4.	Alek Saputra, S.Sy.,ME	Anggota 3	4. 
5.	Redian Mulyadita, SE.,M.AK	Anggota 4	5. 

Mengetahui



LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH KCP TELUK
KUANTAN**

Disusun dan diajukan oleh :

SEPTI KARTIKA SARI

NPM : 190314015

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Komisi Pembimbing

Untuk Diujikan Di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

Teluk Kuantan, Oktober 2023

PEMBIMBING I



Meri Yuliani, S.E.Sy.,M.E.Sy
NIDN. 1004079103

PEMBIMBING II



H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh
NIDN. 2117027602

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi



Meri Yuliani, S.E.Sy.,M.E.Sy
NIDN. 1004079103

ABSTRAK
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH KCP TELUK
KUANTAN**

SEPTI KARTIKA SARI
MERI YULIANI, SE.Sy.,ME.Sy
H. FITRIANTO, S.Ag.,M.Sh

Fasilitas mobile banking dapat memudahkan dan memberikan pelayanan transaksi keuangan maupun non keuangan bagi nasabah, dengan menggunakan mobile banking pekerjaan nasabah akan lebih mudah dan cepat terselesaikan. Fasilitas mobile banking memberikan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan berjumlah 48.000 Nasabah, Nasabah yang menggunakan mobile banking berjumlah 8.500 nasabah. Jumlah penggunaan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking. Jumlah nasabah yang besar sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking yang sedikit.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya yaitu kuesioner/angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Jumlah populasinya yaitu 8.500 dan sampel berjumlah 44 responden. Konsep operasionalnya yaitu minat pengguna, kemudahan pengguna, kemanfaatan, keamanan, kepercayaan dan faktor yang mempengaruhi minat nasabah (faktor internal dan faktor eksternal) yang dijadikan sebagai point pada pertanyaan kuesioner/angket penelitian. Untuk metode analisa data menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan spss versi.21. dan menggunakan uji signifikansi secara parsial (uji T), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan terdapat beberapa fitur yaitu transfer dana, informasi rekening, pembayaran, , pembelian, layanan islami, berbago-ziswaf, e-mas, favorit, tarik tunai, buka rekening, top-up, e-commerce, transaksi terjadwal, pembiayaan. Fitur pada BSI Mobile yang paling banyak digunakan yaitu pembelian, pembayaran dan transfer karena fitur ini banyak dibutuhkan oleh nasabah. Hasil pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh pada pada minat nasabah adalah kemudahan pengguna dengan persentase 14,1%, minat pengguna berpengaruh pada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 4,2%, Kemanfaatan berpengaruh pada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 6%, kepercayaan tidak berpengaruh dalam penggunaan mobile banking bank syariah dengan persentase 5,3%, dan yang paling terakhir yaitu keamanan tidak berpengaruh ada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 1,6%

Kata Kunci : Minat, mobile banking, bank syariah

ABSTRACT
**FACTORS INFLUENCING CUSTOMER INTEREST IN USING MOBILE BANKING AT
INDONESIAN ISLAMIC BANKING KCP TELUK KUANTAN**

SEPTI KARTIKA SARI
MERI YULIANI, SE.Sy.,ME.Sy
H. FITRIANTO, S.Ag.,M.Sh

Mobile banking facilities can facilitate and provide financial and non-financial transaction services for customers, by using mobile banking customer work will be completed more easily and quickly. Mobile banking facilities provide fast, safe, comfortable, cheap services and are available at any time and can be accessed from anywhere. Indonesian Islamic Banking Customers Kcp. Teluk Kuantan has 48,000 customers, 8,500 customers who use mobile banking. The number of customer usage at Indonesian Islamic Banking KCP Teluk Kuantan is not comparable to the number of customers who use mobile banking. The number of customers is large, while the number of customers who use mobile banking is small.

This research is field research with a quantitative descriptive approach method. The data collection techniques are questionnaires, interviews, observation and documentation. The population is 8,500 and the sample is 44 respondents. The operational concept is user interest, user convenience, usefulness, security, trust and factors that influence customer interest (internal factors and external factors) which are used as points in the questionnaire questions/research questionnaire. For the data analysis method, use the multiple linear regression analysis method using SPSS version.21. and using a partial significance test (T test), simultaneous test (F test) and coefficient of determination (R2).

The research results show that the mobile banking service model of Indonesian Islamic Banking Kcp. Teluk Kuantan has several features, namely fund transfers, account information, payments, purchases, Islamic services, berbago-ziswaf, e-mas, favorites, cash withdrawals, opening accounts, top-ups, e-commerce, scheduled transactions, financing. The features on BSI Mobile that are most widely used are purchases, payments and transfers because these features are needed by many customers. The results of testing factors that influence customer interest in using mobile banking show that the most influential influence on customer interest is ease of use with a percentage of 14.1%, user interest influences customer interest in using mobile banking with a percentage of 4.2%, usefulness influences on customer interest in using mobile banking with a percentage of 6%, trust has no effect on using sharia bank mobile banking with a percentage of 5.3%, and most recently, security has no effect on customer interest in using mobile banking with a percentage of 1.6%.

Keywords: Interest, mobile banking, islamic banking

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri Perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadl Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara BRI Syariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir- akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadimedia dalam

melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. (Maya Angela, 2014:7)

Teknologi merupakan salah satu faktor pemicu perubahan kebijakan dan perkembangan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, agar tidak terjadi kekeliruan dan ketertinggalan, organisasi perbankan memerlukan informasi mengenai hal tersebut. Suatu perusahaan khususnya perbankan, lambat laun akan tersingkir dari dunia persaingan jika perbankan tersebut tidak memiliki teknologi informasi yang baik. Hal ini dikarenakan kinerja bank sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Dengan adanya teknologi internet dan telekomunikasi, variabel tersebut dapat ditembus sekaligus dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan bank yang merupakan sebuah industri jasa. Selain itu, teknologi informasi dapat dijadikan sebagai suatu alat untuk menciptakan transaksi yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dan dapat menjadi senjata dalam dunia persaingan. (Marliza, 2017:9)

Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking*.

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta dengan populasi 237.512.355 jiwa, sedangkan pengguna *Mobile Banking* hanya sebanyak 424.063 jiwa di tahun 2004. (Dwitya Pratiwi Wulandari, 2018:6)

Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia terus mengalami kemajuan dan peningkatan. PT Bank Syariah Indonesia terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun karena adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan *Mobile Banking* terdapat sedikit kendala dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* tersebut salah satunya kurangnya jaringan sehingga mengakibatkan seringnya terputus sambungan internet ketika memakai layanan *Mobile Banking*. Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank Syariah Indonesia. Masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi PT Bank Syariah Indonesia untuk memasarkan layanan *Mobile Banking* ini.

PT Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Mobile Banking* bagi para nasabahnya. Latar belakang adanya *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia adalah karena PT Bank Syariah Indonesia ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain

itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam Bank tersebut. Berdasarkan data terbaru mengatakan bahwa transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Nilainya hingga Maret 2021 lalu sudah menembus Rp40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan BSI Mobile yang naik 82,53% secara tahunan (yoy). Sepanjang Januari-Maret 2021, volume transaksi di BSI Mobile mencapai Rp17,3 triliun. Akumulasi transaksi dari platform tersebut mencapai 14,65 juta, tumbuh 72,35% yoy. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital banking BSI sampai Maret 2021 naik 43,3% yoy. Selain disumbang oleh transaksi BSI Mobile (42%), kenaikan ini juga ditopang aktivitas nasabah pada kanal internet banking (24%); kartu debit/kredit (17%); dan ATM (14%). Tercatat PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) atau BSI, mencatatkan pertumbuhan transaksi mobile banking 97,4% secara tahunan pada periode Juli 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi. Data pengguna transaksi mobil banking di Teluk Kuantan sendiri ada sekitar 8.500 nasabah. Jumlah besar ini muncul salah satunya didorong oleh peningkatan transaksi nasabah selama pandemi Covid-19. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan, sebagai super apps BSI Mobile menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah.

Hasil Penelitian risky Wisnu Andikha (2022) tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan Syariah Menggunakan Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Kepercayaan, Kemanfaatan berpengaruh dan signifikan terhadap Minat Nasabah Perbankan syariah menggunakan Mobile Banking.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) kcp. Teluk Kuantan. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Penggabungan tiga bank syariah ini menyatukan jumlah seluruh jumlah nasabah yang dapat menembus 23.000 pada tahun 2021 dan 25.000 pada tahun 2022.

Table 1.1

Data Nasabah

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2021	23.000
2.	2022	25.000

Sumber : Data dari Bank Syariah Indonesia Kcp.Teluk Kuantan

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Nomor 1 Tahun 2021 dengan jumlah nasabah sebesar 23.000, Nomor 2 Tahun 2022 dengan jumlah nasabah sebesar 25.000. Adanya peningkatan jumlah nasabah yang menabung pada Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan setiap tahunnya. Adanya perubahan jumlah nasabah pada tahun 2021 sampai 2022. Jumlah perubahannya sebanyak 2.000 orang.

Table 1.2

Pengguna Mobile Banking

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	3.500
2.	2022	5.000

Sumber : Data dari Bank Syariah Indonesia Kcp.Teluk Kuantan

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa Nomor 1 tahun 2021 jumlah pengguna Mobile Banking berjumlah 3.500 nasabah, Nomor 2 Tahun 2022 jumlah pengguna Mobile Banking berjumlah 5.000.pengguna Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan terus meningkat setiap tahunnya. Sedangkan setelah di persenkan Tahun 2021 dan 2022 jumlah persennya menurun. Jumlah pengguna Mobile Banking tidak sesuai dengan jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan.

Berdasarkan pada latar belakang inilah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah penggunaan *online banking*, sehingga judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Teluk Kuantan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian yaitu Jumlah nasabah yang besar sedangkan jumlah pengguna mobile banking sedikit.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik maka penulis membatasi pembatasan dalam penelitian ini pada layanan E-Banking bagi nasabah pada pada BSI Kcp. Teluk Kuantan.

1.4 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana model Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan?

- 2) Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui model pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, ada tiga segi manfaat penelitian yang diharapkan yaitu segi teoritis, segi praktis dan segi kebijakan.

1. Segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap *Mobile Banking* yang terdapat pada bank syariah. Penelitian ini juga dapat di sepadankan dengan teori-teori lainnya yang berkaitan dengan sistem teknologi informasi, sehingga apabila terjadi ketidaksepahaman antara teori dengan praktek, diharapkan hal ini dapat menjadi acuan untuk pembelajaran di masa yang akan datang.

2. Segi praktis

Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi *Mobile Banking* tersebut dengan benar.

- a. Bagi pihak Bank, untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan *Mobile Banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.

- b. Bagi akademisi, selain dapat mengetahui Mobile Banking secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah rujukan atau pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- c. Bagi masyarakat, mendapatkan ilmu tentang keunggulan, resiko, fitur-fitur dari penggunaan aplikasi Mobile Banking yang ada di perbankan syariah.

3. Segi kebijakan

Memberikan arahan yang tepat perihal penetapan kebijakan atau pengambilan keputusan yang dirancang setepat mungkin agar hasilnya memuaskan dimasa yang akan datang oleh bank, praktisi, akademisi, dan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Adapun model layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan terdapat fitur-fitur pada aplikasi BSI Mobile Bank Syariah Indonesia, yaitu Transfer dana, Informasi rekening, Pembayaran, Pembelian, Layanan islami, Berbagi ziswaf, E-mas , Favorit, Tarik tunai, Buka rekening, Top-up, E-commerce, Transaksi terjadwal dan Pembiayaan.

Apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan saat transaksi menggunakan mobile banking, maka aplikasi mobile banking ada program menu customer care yang apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan maka bisa memberi pengaduan di riwayat pengaduan dengan menghubungi BSI Call, BSI Chat (Whatsapp), contactus@bankbsi.co.id, www.bankbsi.co.id (WEB), @banksyariahindonesia (Instagram), Bank Syariah Indonesia (Facebook), @bankbsi_id (Twitter).

2. Adapun faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Kcp. Teluk Kuantan memiliki faktor yang paling berpengaruh yaitu kemudahan pengguna dengan nilai -0,141 dengan persentase 14,1%, faktor yang juga berpengaruh yaitu minat pengguna dengan nilai -0,042 dengan persentase 4,2%, faktor selanjutnya yang juga berpengaruh yaitu kemanfaatan dengan nilai -0,006 dengan persentase 6%, faktor selanjutnya yaitu keamanan dengan nilai 0,16 dengan persentase 1,6%, faktor yang paling terakhir yaitu kepercayaan dengan nilai -0,53 dengan persentase 5,3%.

5.2 Saran

Penelitian yang telah dilakukan ini tentunya masih banyak ditemukan kekurangan, disebabkan keterbatasan waktu, keterbatasan sumber data maupun keterbatasan yang bersumber dari penulis, sehingga hasilnya kurang sempurna. Maka penulis menerima masukan untuk kesempurnaan hasil penelitian ini. Selain itu peneliti menyarankan kepada pihak lain sebagai berikut:

- a. Bank Syariah khususnya Bank Syariah Mandiri terus memberikan inovasi-inovasi produk yang terbaik dari system informasi yang ada khususnya mobile banking. Dan diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi para praktisi perbankan syariah dalam pengembangan perbankan syariah kedepannya agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah perbankan syariah menggunakan layanan Mobile Banking.
- b. Penelitian ini sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh Masyarakat agar dapat lebih sering mencari dan memberikan informasi kepada masyarakat yang lain ketika menggunakan layanan perbankan syariah khususnya Mobile Banking. serta masyarakat juga memiliki gambaran bagaimana layanan Mobile Banking tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al-Qur'an dan terjemahannya..*. Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: CV. Penerbit Depongoro
- Amirullah. (2015). Populasi dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik) disarikan dari buku; Metode Penelitian Manajemen. *Bayumedia Publishing Malang*.
- Hasan, Iqbal.(2009). Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- , (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Rahardjo Agus, 2002,Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan. Berteknologi, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Andri Soemitra. 2018, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta : Kencana
- Nurul Ikhsanti, 2023, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Serang Banten : Sada Kurnia Pustaka
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2008. Psikologi Belajar. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Kasmir. Ramayulis. 2001. Metodologi Pengajaran Agama Islam. Jakarta: Kalam Mulis
- Slameto. 2010. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: PT Rineka Cipta
4. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana
- Nurastuti, Wiji. 2011. Teknologi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Ahmad, Tanzeh. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras. Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bugin, Burhan. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Carthy, E. J. Mc. dan Perreault, W. D. (2013). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

B. Skripsi

- L. Rema, Y. O., & Budianto, D. S. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile banking studi kasus: bri cabang bajawa* Rema, Yasinta, 114–122.
- Marliza, (2017). *Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam*, 3–44.
- Angela, Maya. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Marliza, (2017). *Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam*, 3–44.
- Munthe, Surya Dharma, (2015), *Survei Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan E-Banking Pada Bank- Bank Umum, Medan*

Angela, Maya. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dewi, ni M. A. (2016). *Peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan perspsi resiko terhadap niat menggunakan*, 5(4), 2606–2636.

C. Jurnal

Ardi, Muhammad & Aryani, Linda. (tanpa tahun). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi dengan Minat Berorganisasi Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Suska. *Jurnal Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim, Riau*.

Aditya wardhana, pengaruh kualitas pelayanan *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. (Jurnal Manajemen, Vol 10 N0 2 th 2015).

Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2), 1–8.

Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2), 1–8.