

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

Oleh:

**ADE INTAN YONATA PUTRI
NPM. 1804102002**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/ 2022 M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)

Oleh :

ADE INTAN YONATA PUTRI
NPM. 1804102002

Pembimbing : Dharma Setyawan,M.A,S.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor : -

Lampiran : 1 (satu) Berkas

Perihal : Pengajuan skripsi untuk Disidangkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Ade Intan Yonata Putri
NPM : 1804102002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : PENGARUH KUALITAS TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus
Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro
Angkatan 2018)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di munaqosyahkan.

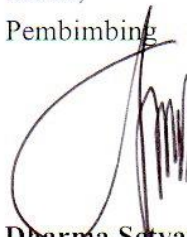
Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum wr. wb.

Ketua Jurusan
S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19820829 201903 1 007

Metro, 2022
Pembimbing



Dharma Setvawan, M.A, S.E.I
NIP. 198805292015031005

HALAMAN PERSETUJUAN

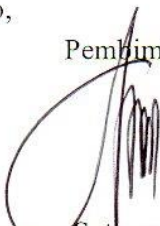
Judul : PENGARUH KUALITAS TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada
Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)
Nama : Ade Intan Yonata Putri
NPM : 1804102002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 2022

Pembimbing


Dharma Setyawan, M.A, S.E.I
NIP. 198805292015031005



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

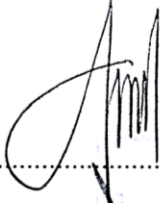

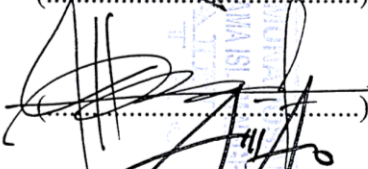
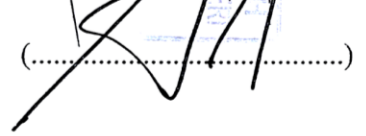
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-2685 / In-2023 / D / PP-00-9 / 07 / 2022

Skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018) disusun oleh: ADE INTAN YONATA PUTRI, NPM: 1804102002. Jurusan: S-1 Perbankan Syariah yang diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa, 12 Juli 2022

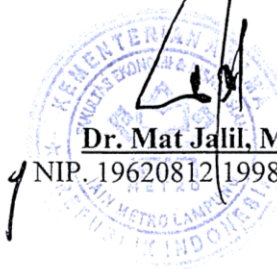
TIM PENGUJI :

Ketua/Moderator	: Dharma Setyawan, M.A	(..... )
Penguji I	: Sudirin, M.Pd	(..... )
Penguji II	: Hotman, M.E.Sy	(..... )
Sekretaris	: Ananto Triwibowo, M.E	(..... )

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 196208121998031001



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGUNAKAN MOBILE BANKING

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

ABSTRAK

Oleh
ADE INTAN YONATA PUTRI

Kualitas layanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Minat menggunakan *mobile banking* dapat didefinisikan sebagai keinginan atau rasa ketertarikan seseorang untuk lebih memperhatikan dan/atau menggunakan smartphone untuk mengakses layanan *mobile banking* yang ditawarkan pihak bank tanpa perlu berlama-lama mengantri di bank, dimana pun dan kapan pun.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif karena ingin menggali secara jelas adanya hubungan antara kedua variabel menggunakan data angka dengan prosedur pengumpulan data penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penelitian. Melalui penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat dihasilkan antara lain : hasil perhitungan antara variabel *independent* kualitas layanan dan variabel *dependent* yaitu minat menggunakan *Mobile Banking*.

Hasil dari pengujian hipotesis didalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan dan positif sebesar 45,8%. Sedangkan sisanya dijelaskan divariabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan M-Banking

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ADE INTAN YONATA PUTRI

NPM : 1804102002

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekononi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2022

Yang Menyatakan,



Ade Intan Yonata Putri

NPM. 1804102002

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

Artinya: Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya, (QS. Al-Zalzalah : 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alaamiin, segala puji bagi Allah SWT dan atas rasa syukur kepada-Nya yang telah melimpahkan karunia serta melancarkan segala usaha dan upaya selama ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan kepada:

1. Kepada orang tua yang sangat saya sayangi Bapak M.Sirod dan Ibu Ina Ruqayyah terimakasih untuk kasih sayang bimbingan dan dukungannya, terutama Ibu Ina Ruqayyah perempuan luar biasa dalam hidup yang mampu memberi motivasi dan doa tak henti-hentinya untuk mendoakan keberhasilan anak-anaknya, serta kakak saya Arky Devanni Yonata Putri yang senantiasa memberikan semangat
2. Dosen pembimbing skripsi saya Bapak Dharma Setyawan,M.A,S.E.I terima kasih telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik.
3. Kepada Aan Apriyanto sebagai partner special saya, terima kasih telah menjadi partner dalam segala hal yang baik.
4. Untuk diri sendiri, terima kasih sudah mampu bertahan hingga detik ini, terima kasih atas segala usaha untuk berproses dan berkembang menjadi lebih baik, dan terima kasih juga sudah mau menyadarkan bahwa diri sendiri ternyata tidak seburuk itu.
5. Untuk teman saya Diah Kurnia Wati. S.Akt terima kasih sudah membantu dan menemani saya selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater IAIN Metro yang telah menjadi tempat menuntut ilmu dan mempelajari ilmu Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Tuhan semesta alam, yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)”**

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabatnya, keselamatan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat pengajuan dalam menyelesaikan program strata satu (S1). Dalam upaya penyelesaian penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya peneliti menghaturkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah , M.Ag selaku Rektor IAIN Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.
3. Bapak M.Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Bapak Dharma Setyawan, M.A,S.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.

5. Para dosen pendidik mata pelajaran Perbankan Syariah IAIN Metro dan mahasiswa yang telah bersedia memberi informasi terkait penelitian ini.

Peneliti berharap semoga Allah membalas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Peneliti menyadari terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan yang peneliti miliki. Untuk itu, kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Wassalamualaikum, Wr.Wb.

Metro, 15 Juni 2022

Peneliti,



**Ade Intan Yonata Putri
1804102002**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
F. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Minat	12
1. Pengertian Minat	12
2. Faktor Yang Mempengaruhi Timbulnya Minat	14
3. Indikator Minat	14

B. <i>Mobile Banking</i>	15
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	15
2. Fitur-Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i>	17
3. Cara Kerja <i>Mobile Banking</i>	18
4. Macam-macam <i>Mobile Banking</i>	20
5. Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	21
C. Kualitas Layanan.....	22
1. Pengertian Kualitas.....	22
2. Pengertian Layanan	23
3. Kualitas Layanan dalam Islam	24
4. Dimensi Kualitas Layanan	25
5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	27
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	28
E. Kerangka Berfikir.....	29
F. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	32
B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	34
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
2. Pengujian Hipotesis	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angktan 2018.....	44
B. Hasil Penelitian	44

1. Deskripsi Data Hasil Penelitian	44
2. Pengujian Instrumen	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reabilitas	53
3. Uji Asumsi Klasik.....	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Linearitas	54
4. Uji Hipotesis	55
a. Analisis Regresi Sederhana	55
b. Uji T (Parsial)	56
c. Uji Determinasi (R ²)	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Relevan	7
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	38
Tabel 4.1	Distribusi Respondem.....	44
Tabel 4.2	Data Responden dan Hasil Skala Likert	47
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.4	Uji Validitas Kualitas Layanan (X)	51
Tabel 4.5	Uji Validitas Minat Menggunakan (Y).....	52
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.7	Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.8	Uji linearitas Deviation From Linearity	55
Tabel 4.9	Uji Analisis Regresi Sederhana.....	55
Tabel 4.10	Uji T (Parsial)	57
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1	Rancangan Alur Penelitian	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
2. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
3. Surat izin prasurvey
4. Surat izin research
5. Surat tugas
6. Surat Keterangan bebas plagiasi
7. Surat keterangan bebas pustaka
8. Foto Penelitian di IAIN Metro
9. Alat pengumpulan data
10. Hasil kuesioner responden
11. Tabel dan gambar uji yang dilakukan peneliti
12. Tabel Distribusi R_{tabel} Signifikansi 5%
13. Tabel Distribusi Nilai T_{tabel} Signifikansi 5%

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi memberikan dampak besar bagi kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu yang semakin pesat ini juga berdampak ke dalam sektor bisnis tak terkecuali di sektor perbankan. Teknologi berperan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat pada nasabah atau konsumennya dalam hal pelayanan bisnis perbankan.¹

Berdasarkan UU No 10 Tahun 1998 Bank adalah salah satu lembaga bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yang tugas utamanya adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit serta melayani kegiatan-kegiatan jasa lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Bank sebagai salah satu lembaga bisnis telah menyempurnakan pelayanannya dari waktu ke waktu untuk menarik dana nasabah. Tidak terkecuali, peran teknologi informasi berdampak besar pada layanan perbankan sehingga membuat layanan perbankan makin optimal dalam melayani nasabah.²

Fenomena ini dimanfaatkan oleh perbankan untuk membuat fasilitas yang memudahkan para nasabahnya dalam bertransaksi dimanapun mereka

¹ Novera Dwi, "Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking", Skripsi, 2020, 1.

² Adi Prakosa dan Ahsan Sumantika, " Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking" *e-Jurnal Manajemen* Vol. 9 No. 2, 2019,270.

berada melalui *Electronic Banking* atau disingkat *E-Banking*. *Electronic Banking* adalah jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan. Didalam *E-Banking* juga terdapat beberapa aspek seperti *internet banking*, *mobile banking* dan *sms banking*. Perangkat *mobile* yang semakin canggih mampu memberikan kemudahan pada perusahaan yang menerapkan *Mobile Banking*, termasuk pada perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan seperti: BCA, Mandiri, BRI, Danamon, Bukopin, OCBC NISIP merupakan bank yang telah menerapkan *Mobile Commerce*.³ Bank menyediakan layanan *Mobile Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternative untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui layanan *Mobile Banking*, memeriksa saldo rekening, memonitor jangka waktu deposito, mengecek kartu kredit serta pembayaran lain dan transaksi lainnya akan lebih muda dilakukan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam tanpa datang ke bank.⁴

Banyaknya manfaat pada layanan *E-Banking* memberi dampak terhadap kenaikan pengguna *internet banking* dan *mobile banking* dari tahun ketahun. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan surat kabar *idxchannel.com* yang memaparkan bahwa OJK telah mencatat transaksi mobile dan internet banking dari tahun 2016 hingga agustus 2021 melonjak 300 persen.⁵

³ Adi Prakosa dan Ahsan Sumantika, “ Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking” , 270

⁴ Melfi Adela, Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Skripsi IAIN Metro 2020,2.

⁵ Anggie Ariesta, www.idxchannel.com. (diakses pada 4 Maret 2022)

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Komarudin menyatakan bahwa minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya keterpaksaan.⁶ Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, maka semakin besar minat.

Pengguna *Mobile Banking* adalah semua nasabah yang mempunyai telepon seluler dan *menginstal* aplikasi tersebut untuk menggunakannya. Pengguna *Mobile Banking* tidak dapat dipungkiri salah satunya ialah kalangan mahasiswa. Mahasiswa biasanya menggunakan *Mobile Banking* untuk membayar kuliah, belanja *online* dan lain sebagainya.

Berdasarkan *prasurvey* dengan mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 dari 30 mahasiswa perwakilan dari setiap kelas terdapat 28 mahasiswa yang sudah menggunakan *Mobile Banking*. Permasalahan yang sering terjadi melihat dari ulasan pada *google play store* sering juga dirasakan oleh mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 IAIN Metro. Hasil wawancara dengan Cantika mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* terkadang *error*, saat akan login aplikasi terdapat keterangan *connection failure* atau berhenti meskipun begitu ia puas dalam menggunakan *mobile banking* dan mempunyai

⁶ Novera Dwi, "Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking", 3.

keinginan menggunakan kembali karena tidak perlu repot-repot ke bank untuk transaksi.⁷

Menurut Naufal mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 mengatakan bahwa mobile banking memudahkan bertransaksi akan tetapi fitur layanan kurang lengkap. Meskipun begitu Naufal puas akan layanan mobile banking dan akan menggunakannya kembali dikemudian hari.⁸

Dilihat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas layanan yang kurang baik dan fitur layanan yang kurang lengkap tetap berdampak nasabah puas terhadap *mobile banking* dan berkeinginan menggunakan kembali dikemudian hari. Hal tersebut tentunya bertolak belakang dengan teori yang menyatakan bahwa apabila kualitas layanan baik dan kualitas produk yaitu fitur juga lengkap akan mengakibatkan nasabah puas dan menggunakan kembali suatu teknologi dan sebaliknya. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar mengetahui seberapa berpengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan *mobile Banking*. Dikarenakan minat berkelanjutan merupakan penentu apakah *mobile banking* tersebut berhasil dengan tujuan perbankan atau tidak.

Pada penelitian Armia Rizki Damayanti (2021) mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan *Mobile Banking*.⁹

⁷ Wawancara dengan Cantika pada tanggal 18 Mei 2022.

⁸ Wawancara dengan Naufal pada tanggal 19 Mei 2022.

⁹ Armia Rizki Damayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Bris Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo", *Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo* (2021), 109.

Sedangkan pada penelitian Zakaria Harahap (2021) mengatakan bahwa pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹⁰

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut dengan penelitian yang sama akan tetapi menggunakan objek dan sumber penelitin yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)”**. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 karena dinilai sudah banyak menggunakan fitur dan aplikasi pada *mobile banking* untuk bertransaksi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka muncul berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya respon dan kesigapan dalam memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. Adanya keterbatasan situs *Mobile Banking*.
3. Keterbatasan kemampuan dalam menyampaikan berbagai informasi oleh pihak bank.

¹⁰ Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”,*e-jurnal ISLAMIC BANKING: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol.6 No. 2, Agustus (2020),14.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah maka penulis membatasi masalah yang diteliti, penulis hanya meneliti mahasiswa prodi Perbankan Syariah angkatan 2018 Institut Agama Islam Negeri Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menggunakan layanan *mobile banking*. Penulis hanya fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah “Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* ?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* dikalangan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 di IAIN Metro.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

- a. Secara Teoritis, penelitian ini dapat dijadikan referensi yang relevan guna penelitian selanjutnya dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.
- b. Secara Praktis, bagi bank syariah, diharapkan dengan penelitian ini menjadi koreksi bagi pihak perbankan agar bisa lebih menjaga fasilitas

mobile banking yang sudah ada dan bagi peneliti, diharapkan mampu menjadi khasanah ilmu dan bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian selanjutnya mengenai minat menggunakan *mobile banking* bank syariah.

F. Penelitian Relevan

Tabel 1.1
Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Dan Kesimpulan
1	Isroul Khusna (2020)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)	Variabel X dan Y sama-sama menganalisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah serta minat menggunakan serupa.	Objek penelitian hanya lingkup mahasiswa sedangkan penelitian Isroul nasabah BRI	variabel independen (Kualitas Layanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. Manado.

2	Armia Rizki Damayanti (2021)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN MOBILE BANKING BRIS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FEBI IAIN PONOROGO	Variabel X dan Y sama	Adanya varabel interving pada penelitian ini	secara parsial, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan <i>mobile banking</i> BRIS. Secara simultan, kualitas layanan dan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BRI
3	Anggita Virgianti (2020)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING	Variabel X sama menganalisis kualitas	Terdapat 2 variabel Y	secara simultan diketahui bahwa kepuasan nasabah dan layanan <i>m-</i>

		TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BRI SYARIAH KCP AJIBARANG	layanan		<i>banking</i> (<i>Reliability,</i> <i>Assurance,</i> <i>Responsivennes,</i> <i>Efficiency,</i> <i>Empathy,</i> <i>Tangible</i>) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian pengaruh secara parsial (<i>Reliability,</i> <i>Assurance,</i> <i>Responsivennes,</i> <i>Efficiency,</i> <i>Empathy,</i> <i>Tangible</i> dan Kepuasan Nasabah) tidak signifikan terhadap loyalitas.
4	Ahmad Fandi (2019)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN	Variabel X sama menganalisis	Objek penelitian nasabah	adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat

		TERHADAP MINAT NASABAH MENGUNAKAN MOBILE BANKING PT BANK SYARIAH MANDIRI SURABAYA	kualitas layanan	umum Bank syariah	nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.
5	Marthauli. R. Elly Mirati. Rahmanita Vidyasari (2020)	PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR LAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGUNAKAN BCA MOBILE DI WILAYAH JABODETABEK	Variabel X dan Y sama. Sama-sama menganalisis kualitas layanan dan minat nasabah	Objek penelitian khusus nasabah BCA	variabel ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek. Seluruh variabel bebas yaitu, ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan mempunyai

					kontribusi secara bersama-sama sebesar 49,2% terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek.
--	--	--	--	--	--

Sumber: penelitian dari beberapa sumber.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Minat

1. Pengertian Minat

Minat menurut Sumardi Suryabrata suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau suatu aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu hal yang diluar dirinya. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut maka semakin besar minatnya.¹

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan dorongan dalam diri individu yang kemudian menimbulkan keinginan untuk berpartisipasi atau pada suatu yang diminatinya. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.² Menurut Jogiyanto minat perilaku (*behavioral intention*) adalah keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu³. Artinya bahwa minat seseorang untuk melakukan sesuatu dapat diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukannya perilaku tersebut.

¹ Novera Dwi, "Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking", *Skripsi*, 14.

² Kartika Sari, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Pegawai Menggunakan Mobile Banking Pada Pegawai Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Manado", *Skripsi*, 2020, 25.

³ *Ibid*, 25.

Adapun beberapa pengertian minat menurut para ahli⁴, yaitu:

- a. Menurut Davis et al. menyebutkan bahwa minat perilaku didefinisikan sebagai tingkat seberapa kuat minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku adalah keinginan untuk melakukan perilaku.
- b. Menurut Kotler bahwa minat adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan dapat memiliki produk tersebut.
- c. Menurut Ajzen minat adalah suatu keadaan dalam diri seseorang pada dimensi kemungkinan subyektif yang meliputi hubungan antara orang itu sendiri dengan beberapa tindakan.
- d. Menurut Syah secara sederhana, minat (*interest*) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Istilah minat merupakan terminologi aspek kepribadian untuk menggambarkan adanya kemauan, dorongan (*force*) yang timbul dari dalam diri individu untuk memilih objek lain yang sejenis.
- e. Menurut Ferdinand minat beli dapat diidentifikasi melalui dimensi yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial dan minat transaksional.

⁴ Ratna Asri Saras Sati, M. Ramaditya, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)" ,*e-Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2019/2020,11.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu tindakan atau keinginan yang datang dari diri sendiri untuk melakukan kegiatan yang diinginkan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat adalah faktor yang bersumber pada diri sendiri, tidak mempunyai tujuan yang jelas, ada atau tidaknya manfaat suatu hal yang dipelajari bagi individu.

Ada beberapa aspek yang terdapat dalam minat yaitu meliputi⁵:

- a. Ketertarikan: dalam hal ini ketertarikan menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.
- b. Keinginan: ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk memiliki.
- c. Keyakinan: ditunjukkan dengan adanya rasa percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan.

3. Indikator Minat

Indikator minat menurut Donni Priansa, dapat diukur dengan berbagai indikator⁶. Secara umum indikator tersebut berkenaan dengan empat dimensi pokok yaitu:

- a. Minat Transaksional atau Keinginan Menggunakan

Minat transaksional atau keinginan menggunakan yaitu kecenderungan konsumen untuk selalu membeli produk yang

⁵ Kartika Sari, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Pegawai Menggunakan Mobile Banking Pada Pegawai Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Manado", 26.

⁶ Novera Dwi, "Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking", 18.

dihasilkan perusahaan, yang didasarkan atas kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

b. Minat Referensial atau Keinginan Merekomendasikan

Minat referensial merupakan kecenderungan konsumen untuk mereferensikan produknya kepada orang lain. Minat tersebut muncul setelah konsumen memiliki pengalaman dan pengetahuan informasi tentang produk tersebut.

c. Minat Eksploratif atau Berminat Menggunakan

Merupakan minat yang menggambarkan perilaku konsumen yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

B. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking muncul karena adanya tantangan terbesar pada persaingan dunia perbankan dalam bentuk revolusi digital yang disebut digital banking. *Digital banking* menurut Rajan dan Saranya ialah istilah generik dalam pengembangan layanan dan penyajian produk-produk perbankan melalui jaringan-jaringan elektronik.⁷

Menurut Sulistiyarini *mobile banking* merupakan salah satu bagian dari *Electronic Commerce* yang merupakan layanan informasi perbankan melalui wireless paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan

⁷ Roberto Akyuwen, “*Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang dan Tantangan*”, (Yogyakarta, Pasca UGM, 2020), 38.

menggunakan teknologi yang terdapat pada smartphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan kemudian menurut Pratiwi, dengan adanya layanan *mobile banking* maka memeriksa saldo rekening, memonitor jangka waktu deposito, mengecek status kredit serta pembayaran kartu kredit, pembayaran rekening listrik dan transaksi lainnya akan lebih mudah dilakukan. Layanan *mobile banking* merupakan jenis layanan yang fleksibel, karena bisa digunakan untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, mudah ditemukan, ramah lingkungan dan membuat perubahan⁸.

Menurut Hutabarat bahwa *mobile banking* merupakan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash, selain itu, menurut Matti la, bahwa *mobile banking* ialah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*.⁹

M-banking dapat mempermudah kehidupan seseorang karena dengan menggunakan telepon seluler pelanggan dapat menabung waktu dan biaya. Transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi dan mengantri di bank. *Mobile Banking* dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memilih tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. *Mobile Banking* tidak sama dengan SMS banking dan tetap berbeda dengan *internet banking*. *Mobile Banking* didasarkan pada pertukaran informasi antara

⁸ Vany Yuni Astuti, "Pengaruh persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan", *Skripsi*, 2020, 27

⁹ *Ibid.*, 27.

bank dan pengguna melalui telepon genggamnya menggunakan aplikasi mobile pada smartphone¹⁰.

Menurut Liebana-Cabanillas Mobile payment (*banking*) didefinisikan sebagai segala jenis aktivitas pribadi maupun bisnis yang melibatkan alat elektronik yang tersambung dengan jaringan internet, yang mendukung berhasilnya suatu transaksi ekonomi. Di Indonesia, ada beberapa bank yang menyediakan layanan *mobile banking* antara lain BCA, Bank BRI, Mandiri, BNI, BII, Lippo Bank, Permata Bank, CIMB Niaga dan lainnya.¹¹

2. Fitur Layanan pada Mobile Banking

- a. Informasi (Info Saldo, Info Mutasi, Info Poin, Info Kartu Kredit BRI, Info Telkom, Info Telepon Seluler, Info Transfer, Info Tiket, Info Pendidikan, Info Cicilan, Info TV Berbayar, Info PDAM, INFO Briva, info DPLK BRI, Info Pinjaman dan Info Asuransi)
- b. Layanan transaksi
- c. Isi ulang (Pulsa, Brizzi, PLN, T-Bank, Go-Pay dan LinkAja)
- d. Pembayaran (PLN, Telkom, Kartu Kredit/KTA, Telepon Seluler, Tiket, Pendidikan, DPLK BRI, Zakat, Infaq/Kurban, Cicilan, TV Berbayar, PDAM, Briva, Pinjaman, Asuransi Dan Pegadaian)
- e. Pembelian (Mocash BRI dan Mocash pertamina LPG)

¹⁰ Adhi Prakosa, Ahsan Sumantika, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking", *e-Jurnal* Prakosa & Sumantika/ Jurnal Manajemen, 273.

¹¹ *Ibid.* 273.

- f. Layanan Nasabah (Ganti PIN, Enable Kartu ATM dan Disable Kartu ATM).¹²

3. Cara Kerja *Mobile Banking*

Menggunakan *Mobile Banking* nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dengan cara mengakses menu yang telah disediakan pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui menu yang tersedia pada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS banking saat menjalankan transaksi.

Sedangkan apabila nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukan PIN atau sidik jari saat menjalankan transaksi.¹³

Kelebihan dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:¹⁴

¹² Otoritas Jasa Keuangan, "*buku bijak ber-ebanking.*," hlm 14

¹³ *Ibid*, hlm 14–15.

¹⁴ Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking," *Skripsi*, 2018, 54.

- a. *Mobile Banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik
- b. Layanan *Mobile Banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu
- c. Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir bahaya dalam penyalahgunaan *Mobile Banking* yaitu antara lain:

- a. Merahasiakan PIN dan tidak meyimpan pada di ponsel
- b. Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak
- c. Mengganti PIN secara berkala
- d. Senantiasa memperhatikan notifikasi e-mail dari bank

Mobile Banking dapat disalah gunakan jika ponsel nasabah digunakan oleh orang lain, baik itu karena dipinjamkan, dicuri atau hilang. Selain itu, ponsel mudah untuk disalah gunakan apabila setting pengamanan dalam ponsel tidak diaktifkan, seperti: password/passcode, auto-lock, patten-lock. Nasabah umumnya menyimpan informasi penting seperti PIN , user id, password, dan lain-lainnya dalam ponsel agar tidak lupa dan memudahkan dalam bertansaksi. Sebagai contoh, PIN SMS banking akan tersimpan pada *sent items* sehingga dapat diketahui dan disalah gunakan oleh orang lain.¹⁵

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan, “*buku bijak ber-ebanking.*,” hlm 61

4. Macam-Macam *Mobile Banking*

Mobile banking secara umum dapat digolongkan menjadi 3 golongan, yaitu¹⁶:

a. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Didalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dalam sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di internet (*deface*). Hal tersebut tidak membahayakan keseluruhan sistem akan tetapi mengacaukan seluruh informasi yang ada di sistem tersebut.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang ini bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Risiko dalam sistem ini lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah

¹⁶ Vany Yuni Astuti, “Pengaruh persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan”, 28.

penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain¹⁷.

c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir ialah tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain dan umumnya memuat dua tipe sebelumnya. Pada tipe ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena server ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini dapat meliputi akses langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, sisi ulang pulsa dan lain-lain.

5. Minat Menggunakan Mobile Banking

Minat menggunakan *mobile banking* dapat didefinisikan sebagai keinginan atau rasa ketertarikan seseorang untuk lebih memperhatikan dan/atau menggunakan smartphone untuk mengakses layanan *mobile banking* yang ditawarkan pihak bank tanpa perlu berlama-lama mengantri di bank, dimana pun dan kapan pun.¹⁸

Minat berperilaku merupakan minat (keinginan) seseorang untuk melakukan sesuatu, seseorang dapat melakukan sesuatu apabila konteks penggunaan sistem informasi berlaku (*behavior*) merupakan pengguna sesungguhnya (*actual usage*) dari teknologi tersebut. Minat menggunakan *Mobile Banking* merupakan tindakan atau keinginan nasabah untuk

¹⁷ Vany Yuni Astuti, "Pengaruh persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan", 29.

¹⁸ Dame Irianti Arua, "Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Dalam Menggunakan Mobile Banking", 13.

menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dengan bertujuan supaya nasabah merasa senang terhadap fasilitas yang ada pada menu aplikasi.

Adapun indikator dari minat menggunakan menurut Davis, adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan setelah menggunakan *Mobile Banking*
- b. Merekomendasikan penggunaan *Mobile Banking*.¹⁹

Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel minat menggunakan *Mobile Banking* menurut Bhattacharjee yaitu:²⁰

- a. Keinginan menggunakan

Para pengguna layanan *Mobile Banking* akan memiliki keinginan untuk menggunakan layanan tersebut.

- b. Akan tetap menggunakan di masa depan

Apabila pengguna layanan *Mobile Banking* merasa puas terhadap layanannya maka nasabah akan memiliki keinginan untuk terus menerus menggunakan di masa yang akan datang.

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Joseph Juran seperti yang dikutip oleh M.N.Nasution diartikan Kualitas atau mutu sebagai kecocokan penggunaan produk

¹⁹ Risky Aryandi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking," hlm 11.

²⁰ Ilham Basiran, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang.," 2018, hlm 77.

(*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.²¹

Menurut W. Edward Deming seperti yang dikutip oleh M.N.Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian kebutuhan pasar atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas layanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luas biasa bagi pelanggan.²²

2. Pengertian Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Layanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²³

Menurut kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku konsumen produsen dalam rangka

²¹Fandi Achmad, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", *e-jurnal Ekonomi Islam* Vol.2 No.3,(2019),112.

²² *Ibid*, 114.

²³ Fitroh Abdul Malik "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)", Skripsi Universitas Muhamadiyah Jakarta,40.

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.²⁴

3. Kualitas Layanan dalam Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik, jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Seperti dalam QS. Al-Baqarah [2] :267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^{٢٦٧}
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^{٢٦٧} وَعَلَّمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”²⁵

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Namun, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan dimengerti nasabah.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

²⁴ Rizki Pangesti, “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Yogyakarta), Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Sunan Kalijaga, 45

²⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahannya

Setelah dipahami definisi kualitas, maka harus diketahui apa saja yang termasuk dalam dimensi kualitas. Dimensi kualitas menurut Garvin mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang, yaitu sebagai berikut.²⁶

- a) Efficiency, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b) Keistimewaan (*features*) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- c) Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu.
- d) Konformansi (*conformance*) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e) Daya tahan (*durability*) merupakan ukuran masa pakai suatu produk.
- f) Kemampuan pelayanan (*service ability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.

²⁶ Fitroh Abdul Malik "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)", Skripsi Universitas Muhamadiyah Jakarta, 40.

- g) Estetika (*aesthetics*) merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

Menurut Berry dan Parasuman dikutip Donni berdasarkan kedelapan dimensi tersebut mempunyai lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas yaitu sebagai berikut.²⁷

- a) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*) yakni respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c) Jaminan (*assurance*) didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan,

²⁷ Fitroh Abdul Malik "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)", Skripsi Universitas Muhamadiyah Jakarta, 40.

dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

- d) Empati, yakni perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggannya.
- e) Bukti langsung (*Tangibles*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan bahan komunikasi. Pada aplikasi, tangible ini diterjemahkan sebagai keberwujudan dari tampilan aplikasi *mobile banking*.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman di kutip oleh Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan

tergantung pada kemampuan perusahaan dan staffnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁸

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen.

Sekarang ini menurut Brata pelanggan semakin pintar dan sangat kritis, sehingga perusahaan sebagai pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek perusahaan tersebut.²⁹

D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *M-Banking*

Minat penggunaan berkelanjutan penting bagi bank dikarenakan kelangsungan penggunaan jangka panjang dan kesuksesan suatu sistem bergantung pada penggunaan kembali/berkelanjutan suatu sistem. Kecenderungan nasabah untuk menggunakan kembali suatu teknologi disebabkan karena tingginya kepuasan yang dimiliki nasabah, tingginya kualitas layanan yang dirasakan dan tingginya kualitas produk yang digunakan nasabah³⁰

²⁸ Fandi Achmad, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", *e-jurnal Ekonomi Islam* Vol.2 No.3,(2019),112.

²⁸ *Ibid*, 114.

²⁹ Fauzia Lestari, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Banking", 26.

³⁰ Fauzia Lestari, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Banking", 26.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank, untuk itu diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan dan loyalitas nasabah dapat tercipta, karena apabila kepuasan tidak bisa dicapai oleh suatu bank berarti bahwa kurangnya pelayanan yang dilakukan sehingga tidak menimbulkan loyalitas nasabah itu sendiri.

Pada penelitian terdahulu, penelitian dari Anggita Virgian Pramest tahun 2020 menyatakan bahwa layanan m-banking (*Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Empathy, Tangible*) berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah.³¹

Pernyataan ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan ini sangat berpengaruh terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Karena semakin bagus kualitas layanan semakin meningkat pula minat menggunakan *Mobile Banking*.

E. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian adalah skema sederhana yang menggambarkan seluruh kegiatan penelitian secara keseluruhan, dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penyelesaiannya dalam satu kesatuan yang utuh yang berguna untuk acuan agar penelitian yang digunakan dapat terperinci dan terarah sehingga mempermudah dalam memahami inti pemikiran peneliti.³²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas layanan dengan dimensi *Reliability, Assurance, Responsivennes, Efficiency, Empathy, Tangible,*

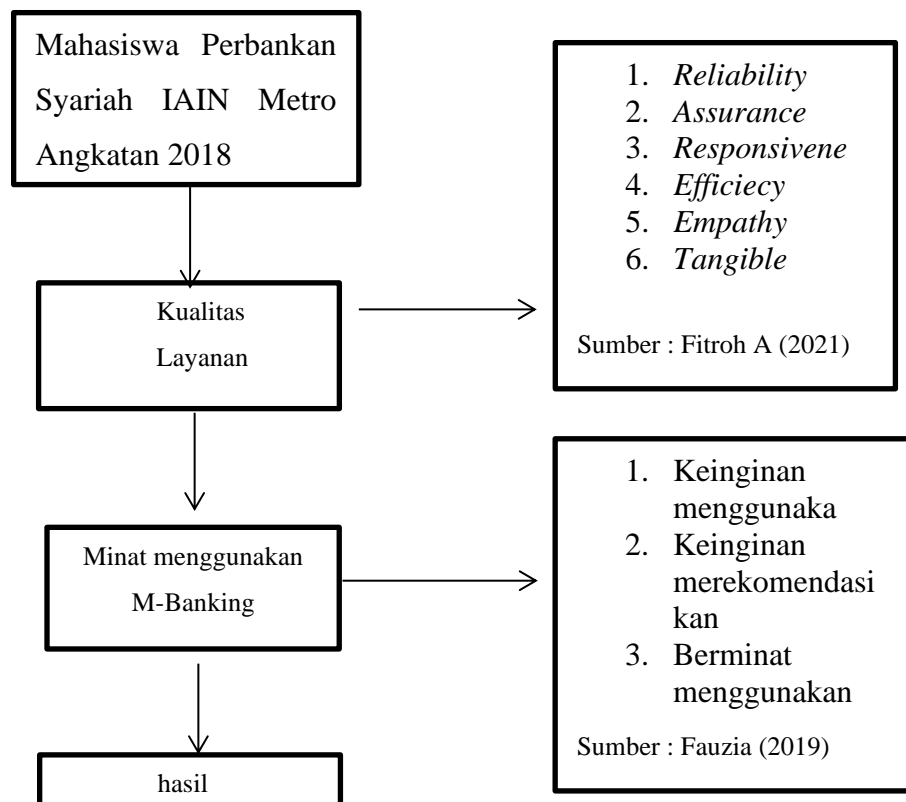
³¹ *Ibid*,30.

³² Juliansyah, Noor, “*Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*” (Jakarta: Kencana, 2017), 38.

terhadap variabel terikat yaitu minat menggunakan *Mobile Banking* dengan indikator keinginan menggunakan dan berminat merekomendasikan.

Adapun kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan pada model berikut ini:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Kerangka Pemikiran**



F. Hipotesis

Sugiyono berpendapat bahwa yang dimaksud hipotesis adalah sebagai berikut: “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada

fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. ”Berdasarkan hubungan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* dan berdasarkan penelitian relevan di atas hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_{a1} : Ada pengaruh antara variabel Kualitas Layanan terhadap variabel
Minat Menggunakan
- H₀₁ : Tidak ada pengaruh antara variabel Kualitas Layanan terhadap
variabel Minat Menggunakan

BAB III

METODE PENELITIAN

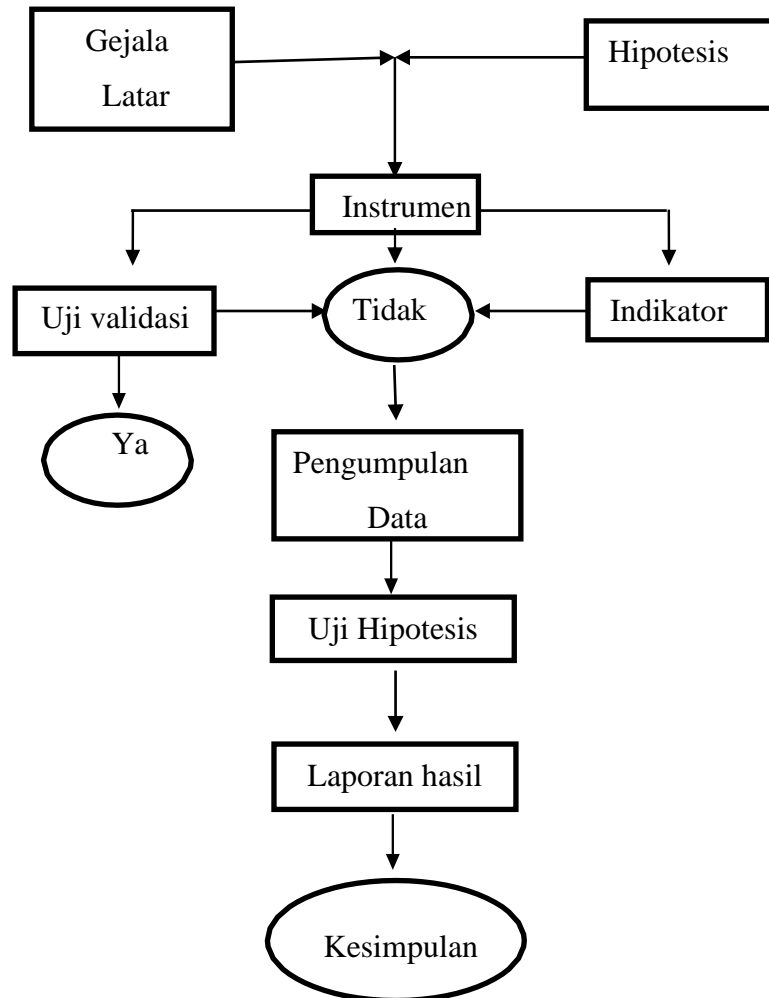
A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif yaitu penelitian dengan memperoleh data dalam bentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan¹ dengan proses pemecahan masalah yang sistematis yang menggambarkan suatu penelitian sesuai dengan kenyataan tanda adanya subjektivitas. Pendekatan penelitian ini ialah penelitian dengan survey karena penelitian ini mengumpulkan informasi dari sampel satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data pokok.²

¹ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.5

² Juliansyah, Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2017), 38.

Gambar 3.1
Alur Rancangan Penelitian



Berdasarkan pada Gambar 3.1 dijelaskan bahwa alur rancangan dari penelitian ini ialah pertama peneliti melakukan identifikasi masalah dan menentukan hipotesis atau dugaan pada penelitian. Selanjutnya menyusun instrumen dengan menentukan indikator setiap variabel dan diuji valid atau tidaknya dari kuisisioner setiap indikatornya. Kemudian pengumpulan data dan dilakukan olah data dengan uji hipotesis menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 25 dan hasilnya disimpulkan oleh peneliti.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain.³ Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas layanan.
- b. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh faktor lain⁴. Adapun variabel terikat pada penelitian ini yaitu minat menggunakan *mobile banking*.

2. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan, maka variabel pada penelitian ini harus didefinisikan.⁵

Definisi operasional variabel adalah definisi yang berdasarkan atas sifat- sifat hal yang didefinisikan dengan mengamati dan mengobservasi serta dapat diukur.⁶ Berdasarkan hal itu definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan merupakan suatu kemampuan, merencanakan, menciptakan dan menyerahkan suatu produk yang bermanfaat bagi pelanggan. Daftar pernyataan kuisioner dari variabel ini di modifikasi

³ Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 49

⁴ *Ibid.*

⁵ Agung Widhi Kurniawan, , *Metode Penelitian Kuantitatif*, 90.

⁶ *Ibid.*, 91.

sumber dari penelitian Fitroh Abdul Malik pada tahun 2021 yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.⁷

b. Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Minat menggunakan *mobile banking* dapat didefinisikan sebagai keinginan atau rasa ketertarikan seseorang untuk lebih memperhatikan dan/atau menggunakan smartphone untuk mengakses layanan mobile banking yang ditawarkan pihak bank tanpa perlu berlama-lama mengantri di bank, dimana pun dan kapan pun. Daftar pernyataan kuisioner dari variabel ini di modifikasi sumber dari Rizki Pangesti pada tahun 2018 yang berjudul Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*.⁸

C. Populasi , Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek atau sasaran penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 182 mahasiswa perbankan syariah dari angkatan 2018, data bersumber dari wawancara kepada Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

⁷ Fitroh Abdul Malik “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)” ,Skripsi Universitas Muhamadiyah Jakarta,40.

⁸ Rizki Pangesti, “Penagruh Persepsi Risiko,Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Yogyakarta), SkripsiJurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Sunan Kalijaga, 45.

2. Sampel dan Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah atau ukuran dan karakteristik yang dimiliki populasi.⁹ Objek dalam penelitian ini merupakan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 IAIN Metro yang menggunakan mobile banking, yang di ambil dengan cara acak atau random. *Simple random sampling* dikatakan sederhana (*simple*) dikarenakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Jumlah sampel berkisar dari 30 responden sampai 500 responden¹⁰ maka dalam penelitian ini mengambil sampel mahasiswa sejumlah 33 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket, wawancara dan dokumentasi.

1. Kuisisioner atau angket

Angket adalah suatu teknik pengumpulan data secara tidak bertanya jawab langsung dengan responden yang di dalamnya terdapat beberapa macam pertanyaan tentang masalah penelitian yang hendak dipecahkan, disusun dan disebarkan ke responden untuk memperoleh informasi di lapangan. Kuisisioner dibagi menjadi dua jenis yaitu kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Peneliti akan menggunakan kuisisioner tertutup, yaitu kuisisioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang dibatasi

⁹ Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif", 67.

¹⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:CV Alfabeta,2007),243.

oleh beberapa pernyataan yang disebar secara online dan dibatasi oleh beberapa jawaban alternatif dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

2. Wawancara

Peneliti mengumpulkan data terkait tentang mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 IAIN Metro bersumber dari Bapak M.Ryan Fahlevi selaku Kaprodi Perbankan Syariah.

3. Dokumentasi

Peneliti menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan foto kegiatan saat di lapangan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur variabel yang dipakai dalam penelitian agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.¹¹ Maka pada penelitian ini diperlukan dua instrument, yaitu instrument untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

1. Rancangan atau kisi-kisi instrumen

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dengan skala likert. Skala Likert hanya menggunakan item yang secara pasti baik dan secara pasti buruk dengan ukuran ordinal.¹² Pernyataan baik atau positif berupa skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan buruk atau negatif berupa skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert untuk variabel

¹¹ Muhammad Dwi Ardika, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko", 88.

¹² Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 407.

kualitas layanan dan minat terdiri dari sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 IAIN Metro

Variable	Dimensi	Indikator	No. Soal
Variable bebas (<i>independen</i>) Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	1. Mudah Dan Tepat	1
		2. Aksesnya Cepat	2
		3. Dapat Menggunakan Dimanapun	3
		4. Dapat Digunakan 24 Jam	4
		5. Transaksi Tepat Waktu	5
		6. Tidak Perlu Mengantre	6
		7. Sesuai Yang Dijanjikan	7
	<i>Assurance</i>	1. Aman Dan Dijaga Kerahasiaanya	8
		2. Adanya Contact Center	9
	<i>Responsiveness</i>	1. Keluhan Ditanggapi Cepat	10
		2. Mutasi Cepat	11
	<i>Efficiency</i>	1. Akses Cepat	12
		2. Proses Login Cepat	13
	<i>Emphaty</i>	1. Memberikan Transaksi Yang Dibutuhkan	14
		2. Mudah Dihubungi	15
	<i>Tangible</i>	1. Tampilan Jelas, Menarik dan Inovatif	16
		2. Animasi, Grafik Tidak Memperlambat Proses	17
Variabel Tidak Bebas (<i>Dependen</i>) Minat		1. Keinginan Menggunakan	18-20
		2. Keinginan Merekomendasikan	21
		3. Berminat Menggunakan dimasa mendatang	22-23

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

Semua indikator pada daftar pernyataan kuisioner dari variabel kualitas layanan di modifikasi sumber penelitian dari penelitian Fitroh Abdul Malik pada tahun 2021 yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah¹³ dan semua indikator yang ada pada variabel Minat di modifikasi sumber dari Rizki Pangesti pada tahun 2018 yang berjudul Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*.¹⁴

2. Penguji instrument

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan mengetahui keabsahan/ketepatan/kecermatan atau valid tidaknya suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti.¹⁵ Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan metode *Product Moment Pearson Correlation*. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas:

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid pada signifikansi 0,05 (5%).
- 2) Jika r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut

¹³ Dame Irianti Arua, "Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Dalam Menggunakan Mobile Banking", 13.

¹⁴ Fauzia Lestari, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Banking", *Skripsi*, 2019, 71.

¹⁵ Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", 97.

tidak valid.

3) r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.¹⁶ Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistic Cronbach's Alpha (α), dimana suatu instrumen dapat dinyatakan handal (reliable) bila $\alpha > 0,60$, Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 25.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif, apabila ingin menganalisis data teknik yang digunakan harus jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.¹⁷ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah salah satu persyaratan statistik yang harus dipenuhi sebagai alat prediksi yang lebih baik. Agar mendapatkan regresi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang diisyaratkan untuk memenuhi asumsi normalitas dan bebas dari multikolinearitas, heterokedastisitas serta autokorelasi.

¹⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*,130.

¹⁷ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:CV Alfabeta,2007),243.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.¹⁸ Pelaksanaan uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorav-Smirnov*. Jika nilai uji *Kolmogorav-Smirnov* kurang atau sama dengan 0.05, maka residual tidak berdistribusi normal dan jika sebaliknya maka berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menyatakan bahwa seharusnya hubungan antar satu variabel terikat dengan variabel bebas bersifat linier. Variabel akan dinyatakan valid apabila mempunyai hubungan yang linier bila nilai signifikansi pada *deviation from linearity* lebih dari 0.05.

2. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara kualitas layanan (*variabel independen*) dengan minat menggunakan *M-Banking* (*variabel dependen*) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

¹⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 174.

Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y= Variabel dependen yaitu minat menggunakan *Mobile Banking*

X =Variabel independen yaitu kualitas layanan

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b. Uji T (Parsial)

Menurut Ghazali Uji T merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependent (Y).¹⁹ Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak Artinya terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Analisis Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Ghazali, koefisien determinan (R^2) dimaksud untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinan (R^2) antara 0

¹⁹ Bagus Nurcahyo, Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Efektifitas Word Of Mouth Pada Penguatan keputusan Pembelian Produk Fashion, *e-Jurnal Nusamba*, Vol.1/2018,19.

(nol) dan 1 (satu).²⁰ Koefisien determinan (R^2) nol, berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh pada variabel dependen. Selain itu koefisien determinan (R^2) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel bebas (X).

²⁰ *Ibid*, 20.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018

Mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 terdiri dari 182 mahasiswa dengan 6 kelas.¹ Hasil dari survey sudah banyak mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* yang terdiri dari BRI,BNI,BSI,BCA dan Mandiri. Mahasiswa perbankan Syariah IAIN Metro menggunakan aplikasi *Mobile Banking* untuk keperluan transfer dari orang tua, pembayaran belanja online dan cek saldo. Hal tersebut berdampak perlunya *Mobile Banking* untuk mahasiswa.²

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Hasil penyebaran kuisioner yang disebar ke 33 mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 pada tabel 4.1 berikut adalah pemaparannya.

Tabel 4.1
Distribusi Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	5	15,2

¹ Hasil wawancara dengan Bapak M.Ryan Fahlevi selaku Kaprodi PBS IAIN Metro pada 23 Mei 2022

² Hasil wawancara dengan beberapa Mahasiswa PBS IAIN Metro Angkatan 18 pada 15 Mei 2022

Wanita	28	84,8
Jumlah	33	100%
2. Berdasarkan Usia		
Usia	Jumlah	%
21-22 Tahun	30	90.9
23-24 Tahun	3	9.1
Jumlah	33	100%
3. Berdasarkan Pengguna <i>Mobile Banking</i>		
Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
Ya	33	100
Tidak	0	0
Jumlah	33	100%
4. Berdasarkan Jenis <i>Mobile Banking</i>		
Jabatan Pekerjaan	Jumlah	%
BRI	6	18.1
BNI	5	15.1
BCA	1	3.3
Mandiri	4	12.0
BSI	17	51.5
Jumlah	33	100%
5. Berdasarkan Jenis Transaksi		
Lama Masa Kerja	Jumlah	%
Cek Saldo	3	9.1
Pembayaran	5	15.1

Transfer	25	75.8
Jumlah	33	100%

Sumber : Data diolah pada Juni 2022

Pada Tabel 4.1 dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari pria berjumlah 5 orang atau 15,2% dari jumlah keseluruhan dan wanita berjumlah 28 orang atau 84,8% dari 33 responden. Kemudian menurut karakteristik usia 33 responden terdiri dari usia 21-22 tahun berjumlah 30 orang atau 90,9% , usia 23-24 tahun sejumlah 3 orang atau 9,1% dari jumlah responden.

Berdasarkan pengguna *Mobile Banking* atau tidak, semua responden sejumlah 33 mahasiswa menggunakan *Mobile Banking*. Berdasarkan jenis *Mobile Banking* yang digunakan terdiri dari pengguna BRI sebanyak 6 orang atau 18,1% dari 33 responden, BNI sebanyak 5 orang atau 15,1% dari seluruh responden, BCA hanya 1 orang atau sebanyak 3,3% saja, Bank Mandiri sebanyak 4 orang atau 12,0% dari jumlah responden dan pengguna *Mobile Banking* BSI sebanyak 17 orang atau 51,5% dari 33 responden. Sedangkan berdasarkan jenis transaksi yang sering mereka lakukan ialah cek saldo sebanyak 3 orang atau 9,1% dari jumlah responden, yang melakukan pembayaran melalui *Mobile Banking* sebanyak 5 orang atau 15,1% dan yang transfer sebanyak 25 atau 75,8% dari seluruh jumlah responden.

Tabel 4.2
Data Responden dan Hasil Skala Likert

Responden	Kualitas Layanan (X)															Total X	Minat Menggunakan (Y)						Total Y
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
Vela	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	65	5	4	4	4	5	5	27
Murni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	68	5	3	5	5	3	5	26
Lailatul	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	65	4	4	4	5	4	5	26
Intan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	62	4	4	5	4	5	5	27
Astri	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	68	5	3	5	4	5	5	27
Meta	5	5	5	3	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	2	56	5	1	5	5	5	5	26
Wulan	5	5	5	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	62	5	4	5	5	5	5	29
Shalsa	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	67	5	4	5	5	5	5	29
Rachmatika	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	53	3	3	3	3	3	4	19
Febri	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	60	3	2	2	4	4	4	19
Sisca	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	66	5	4	5	5	5	5	29
Rika	5	4	5	3	4	3	1	3	2	3	5	3	3	5	4	53	4	2	5	4	5	5	25
Naufal	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73	5	4	5	5	5	5	29
Putri	5	5	5	4	5	5	2	5	3	2	4	5	5	4	3	62	5	5	4	5	5	5	29
Daffa	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	64	4	5	5	5	5	5	29
Rafi	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	57	4	3	4	4	4	4	23
Willy	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	2	4	3	3	4	58	3	4	3	5	4	3	22
Umi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58	4	3	3	3	4	4	21
Cintya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	24
Evi	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	1	5	5	5	5	26
Clarisa	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	58	4	3	3	3	3	5	21
Resta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	59	4	3	3	4	4	4	22
Inggit	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	68	4	4	5	4	4	5	26
Bella	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	68	5	4	5	5	5	5	29
Mariyanto	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	68	5	5	5	5	5	5	30
Lutiviyah	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	24
Rysky	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30
Kartika	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	60	4	4	4	3	4	4	23
Viki	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	65	5	3	5	5	5	5	28
Cantika	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	56	4	5	4	4	4	5	26
Desti	5	5	3	4	5	5	3	2	2	5	5	2	5	4	5	60	5	1	3	2	5	5	21
Sulisma	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	60	4	3	4	4	4	4	23
Cindy	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	61	5	3	5	4	5	5	27

Pada Variabel Kualitas Layanan (X)

Pernyataan 1	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
				8	25
Pernyataan 2	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			5	9	19
Pernyataan 3	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			2	11	20
Pernyataan 4	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			8	15	10
Pernyataan 5	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		2	4	17	10
Pernyataan 6	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			4	14	15
Pernyataan 7	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	3	1	11	14	4
Pernyataan 8	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		1	7	17	8
Pernyataan 9	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	1	3	15	12	2
Pernyataan 10	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	1	1	7	16	8
Pernyataan 11	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		1	1	18	13
Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5

12		1	3	11	18
Pernyataan 13	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			2	11	20
Pernyataan 14	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			3	8	12
Pernyataan 15	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		1	3	17	12

Variabel Y (Minat)

Pernyataan 1	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			3	14	16
Pernyataan 2	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	3	2	10	13	5
Pernyataan 3	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		1	6	9	17
Pernyataan 4	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
		1	4	13	15
Pernyataan 5	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
			3	12	18
Pernyataan 6	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
				10	23

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif

	Kualitas Layanan (X)	Minat Menggunakan (Y)
N	33	33
Mean	71.48	25.52
Median	71.00	26.00
Mode	66	29
Std. Deviation	5.901	3.242
Variance	34.820	10.508
Skewness	.404	-.454
Std. Error Of Skewness	.409	.409
Kurtosis	-.363	-.849
Std. Error Of Kurtosis	.798	.798
Range	24	11
Minimum	61	19
Maximum	85	30
Sum	2359	842

Sumber : Data diolah Juni 2022

Pada Tabel 4.2 statistik deskriptif menunjukkan distribusi data dan penjabaran data secara deskriptif dari setiap variable penelitian. Menurut data statistik deskriptif yang telah diolah menggunakan SPSS pada Juni 2022 menunjukkan bahwa skor minimum dari variabel kualitas layanan

adalah 61 dan minat menggunakan bernilai 19 sedangkan nilai maksimumnya berturut dari variabel kualitas layanan hingga minat menggunakan adalah 85 dan 30 dengan range 24 dan 11. Berdasarkan data statistik deskriptif tersebut dapat dilihat bahwa rentang data dari setiap variabel mempunyai jarak dan rentang cukup luas, dengan demikian dapat dilihat bahwa data terdistribusi dengan cukup merata.

Kecenderungan data dari setiap variabel dapat dilihat dari nilai skewness masing-masing variabel. Semua variabel memiliki nilai skewness kurang dalam kurun nilai -2 sampai 2 (.404 dan -.454) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal. Nilai kurtosis pada semua variabel terdistribusi normal yaitu -.363 dan -.849. Variabel skualitas layanan memiliki nilai mean 71,48 dan modus 66 yang menandakan bahwa data bernilai dibawah nilai data tengah (median=71). Variabel minat menggunakan jumlah nilai mean yaitu 25,52, dan modus bernilai 29 yaitu data bernilai diatas dari nilai data tengah yaitu (median=26).

2. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Output uji validitas setiap variabel menggunakan program SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

Indikator	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Reliability	1	0,546	0,344	Valid
	2	0,516	0,344	Valid
	3	0,483	0,344	Valid
	4	0,695	0,344	Valid
	5	0,442	0,344	Valid
	6	0,602	0,344	Valid
	7	0,400	0,344	Valid
Assurance	8	0,504	0,344	Valid
	9	0,391	0,344	Valid
Responsiveness	10	0,395	0,344	Valid
	11	0,023	0,344	Tidak Valid
Efficiency	12	0,293	0,344	Tidak Valid
	13	0,598	0,344	Valid
Emphaty	14	0,556	0,344	Valid
	15	0,374	0,344	Valid

Tangible	16	0,449	0,344	Valid
	17	0,572	0,344	Valid

Sumber: Data diolah pada Juni 2022

Dijelaskan pada tabel 4.3 hasil uji validitas bahwa uji terkait Kualitas Layanan ada 6 indikator dengan 17 pernyataan. Pada indikator Reliability pernyataan 1 sampai 7 semua dengan hasil valid kemudian indikator assurance pada pernyataan 8 dan 9 dinyatakan valid. Indikator Responsiveness pada pernyataan 10 dinyatakan valid dan pada indikator Efficiency pernyataan 12 serta pernyataan 13 dinyatakan valid sedangkan indikator pada Emphaty pada pernyataan 14 dan 15 dinyatakan semua valid dan indikator Tangible pernyataan 16 dan 17 semua dinyatakan valid. pada pernyataan 11 dan 12 dinyatakan tidak valid. Hasil valid karena memiliki jumlah r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0.344, dan pernyataan 11 serta 12, 19 dan 20 yang tidak valid karena r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} 0,344.

Tabel 4.5
Uji Validitas Minat Menggunakan (Y)

Indikator	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Keinginan Menggunakan	18	0,736	0,344	Valid
	19	0,510	0,344	Valid
	20	0.863	0,344	Valid
Keinginan	21	0,738	0,344	Valid

Merekomendasikan				
Berminat	22	0,699	0,344	Valid
Menggunakan	23	0,690	0,344	Valid

Sumber : Data diolah pada Juni 2022

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas dijabarkan bahwa uji terkait kualitas layanan terdapat 3 indikator dengan 6 pernyataan. Pada indikator keinginan menggunakan memiliki jumlah pernyataan 3 yaitu pada pernyataan 18 hingga 20. Indikator keinginan merekomendasikan memiliki 1 pernyataan di pernyataan nomor 21 dan indikator berminat menggunakan memiliki 2 pernyataan pada nomor 22 dan 23. Semua pernyataan setiap indikator dinyatakan valid dengan jumlah r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0.344.

b. Uji reliabilitas

Hasil output uji reabilitas pengolahan data menggunakan program SPSS versi 25 tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpa	Keterangan
Kualitas Layanan	0.780	Reliabel
Minat Menggunakan	0.762	Reliabel

Sumber: Data diolah pada Juni 2022

Berdasarkan uji reliabilitas di atas dapat dilihat hasil output Reliabilitas Statistic menunjukkan nilai Cronbach Alpha variabel Kualitas Layanan sebesar 0,780 lebih besar dari 0,60 yang berarti variabel tersebut

reliabel dan nilai cronbach alpha variabel minat menggunakan bernilai 0,762 lebih besardari 0,60 menunjukan variabel tersebut reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). untuk hasilnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7
Uji Normalitas

Keterangan	Nilai Residual Terstandarisasi	
	Regresi Linear	<i>Alpha</i>
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200	0,05

Sumber: Data diolah pada Juni 2022

Pada tabel hasil uji normalitas berdasarkan pada Uji K-S menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada uji K-S diatas sebesar 0,200 jauh diatas $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa uji K-S normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas menggunakan SPSS versi 25 dinyatakan linear bila nilai signifikansi pada *deviation from linearity* lebih dari 0,05. Hasil pengolahan terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.8
Uji linearitas Deviation From Linearity

Keterangan	Nilai Residual Terstandarisasi	
	Regresi Linear	<i>Alpha</i>

<i>Deviation from Linearity</i>	0,250	0,05
-------------------------------------	-------	------

Sumber : Data diolah pada Juni 2022.

Hasil uji linearitas pada *deviation from linearity* memiliki nilai 0,250 lebih besar dari 0,05 maka distribusi data pada variabel Kualitas Layanan terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking* bersifat Linear.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana menggunakan SPSS 25, dapat dilihat pada tabel 4.9:

Tabel 4.9
Analisis Regresi Sederhana

Keterangan	Beta	T	Sig
Nilai Konstanta	0,345	0,070	0,945
Kualitas Layanan	0,402	5,114	0,000

Sumber : Data diolah pada Juni 2022

Melalui hasil analisis regresi sederhana yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,345 + 0,402X$$

Dimana,

X = Kualitas Layanan

Y = Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) sebesar 0,345 berarti bahwa jika tidak terjadi perubahan Kualitas Layanan maka minat menggunakan *Mobile Banking* ada sebesar nilai konstantanya.
- 2) Koefisien X (Kualitas Layanan *Mobile Banking*) bernilai positif sebesar, 0,402 hal ini berarti setiap kenaikan 1% untuk variabel kualitas layanan akan diikuti kenaikan Minat Menggunakan sebesar 0,402 dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien bernilai positif artinya Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang positif. Semakin tinggi tingkat Kualitas Layanan, maka semakin tinggi juga tingkat Minat Menggunakan *Mobiel Banking*. Kemudian hasil signifikansi bernilai 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh terhadap variabel Minat Menggunakan (Y).

b. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan dengan menguji menggunakan SPSS versi 25 didapatkan hasil dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.10
Uji t (Parsial)

Keterangan	T	Sig
------------	---	-----

Nilai Konstanta	0,70	0,945
Kualitas Layanan	5,114	0,000

Sumber : Data diolah pada Juni 2022

Berdasarkan tabel 4.9., variabel dapat dikatakan berpengaruh secara parsial apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Rumus mencari nilai t_{tabel} yaitu $t_{tabel} = (t_{\alpha/2;n-k-1})$ Adalah alfa (0,05), 2 adalah ketetapan rumus, n adalah jumlah responden, k adalah jumlah variable, dan 1 adalah ketetapan rumus. Sehingga $t_{tabel} = (t_{\alpha/2;n-k-1}) = (t_{0,05/2;33-2-1}) = (t_{0,025;30}) = 2,042$ Diketahui nilai t_{hitung} kualitas layanan sebesar 5,114 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,042, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,114 > 2,042$ artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien diterminasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Berikut adalah tabel hasil uji koefisien diterminasi (R^2) :

Tabel 4.11
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square
-------	---	----------

1	0,676	0,458
---	-------	-------

Sumber : Data diolah pada Juni 2022

Keterangan :

R = korelasi antara variable X dengan Y

R Square = Pengaruh langsung variable X dengan Y

Berdasarkan hasil output uji koefisien determinasi pada tabel 4.10., diketahui besarnya nilai korelasi/(R) sebesar 0,676 atau 67,6%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,458 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* adalah sebesar 45,8%. Dengan demikian tinggi rendahnya minat menggunakan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 45,8% sedangkan sisanya 54,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian.

C. Pembahasan

Pada pengujian hipotesis berdasarkan hasil perhitungan disimpulkan bahwa Kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan atau sangat berperan penting terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*. Hal ini dikarenakan kualitas layanan merupakan kemampuan untuk memberikan perencanaan, penciptaan dan menyerahkan produk untuk bermanfaat luar biasa bagi konsumen. Jika tidak diterapkannya kualitas layanan yang maksimal maka akan berpengaruh pada minat seseorang dalam menggunakan

Mobile Banking. Penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari 2020 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan menurut Anggita Virgianti 2020 kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fandi 2019 bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*

Sedangkan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Armia Rizki Damayanti 2021 yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*

Hasil dari pengujian SPSS versi 25 Kualitas Layanan dan Minat Menggunakan sudah melalui beberapa dari pengujian yakni pengujian instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas, dalam pengujian validitas variabel kualitas pelayanan menandakan adanya 2 pernyataan yang tidak valid dari 17 pernyataan sedangkan variabel minat menggunakan semua pernyataannya yang berjumlah 6 dinyatakan valid. Variabel dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam pengujian reabilitas menunjukkan hasil bahwa *cronbach alpha* variabel kualitas layanan sebesar 0,780 dan nilai *cronbach alpha* variabel minat menggunakan bernilai 0,762 hasil tersebut menyatakan bahwa semua variabel bernilai lebih besar dari nilai koefisien

cronbach alpha sebesar 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabilitas.

Berdasarkan hasil Uji asumsi klasik ini menunjukkan uji normalitas bahwa nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* pada uji K-S diatas sebesar sebesar 0,200 jauh diatas $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa uji K-S normal. Pada uji linearitas pada *deviation from linearity* memiliki nilai 0,250 lebih besar dari 0,05 maka distribusi data pada variabel kualitas layanan terhadap minat menggunakan bersifat linear.

Hasil pengujian analisis regresi sederhana menunjukkan hasil variabel kualitas laporan keuangan mengalami kenaikan dan positif sebesar 0,345. Nilai Kualitas layanan sebesar 0,402 berarti jika kualitas layanan naik 1% sedangkan Kualitas Layanan atau tidak sebesar 0, maka minat menggunakan *Mobile Banking* akan mengalami kenaikan dan positif sebesar 0,402.

Hasil uji t (parsial) menunjukkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $5,114 > 2,042$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro Angkatan 2018..

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui nilai t besarnya R Square 0,458 atau 45,8%. Hal ini berarti kualitas layanan menjelaskan terhadap minat menggunakan dengan besar pengaruh 0,458 atau 45,8%. Tinggi rendahnya kualitas minat menggunakan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 45,8% sedangkan sisanya 54,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian.

Minat penggunaan *M-Banking* pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018 dipengaruhi oleh berkualitas dan tidaknya layanan yang disediakan *Mobile Banking*. Karena berdasarkan penelitian kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* dikalangan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh Kualitas Layanan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018, maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Adanya *Mobile Banking* sangat membantu mahasiswa bertransaksi tidak perlu repot antri di bank.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni $5,114 > 2,042$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Pada penelitian ini kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* sebesar 45,8% sedangkan sisanya 54,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian.

B. Saran

Peneliti menemukan 54,2% terdapat variabel lain seperti variabel risiko, variabel kemudahan, variabel kepercayaan dan variabel kenyamanan yang tidak diteliti oleh peneliti. Hal tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan oleh peneliti selanjutnya agar dapat menemukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Metro angkatan 2018.

DAFTAR PUSTAKA

E-Book:

- Akyuwen,Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang dan Tantangan*. Yogyakarta:Pasca UGM. 2020.
- Hardani, S.Pd.,M.Si.,et al. *e-book Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* Yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu Group,2020
- Kurniawan. Agung, Widhi, Zarah Puspitaningtyas, *e-book Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Pandiva Buku.2016.
- Noor, Juliansyah, *e-book. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.2017.
- Otoritas Jasa Keuangan, “*buku bijak ber-ebanking.*,” 2015, hlm 13–14.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:CV Alfabeta,2007),243.
- Departemen Agama RI, Al-Qur‘an dan Terjemahaannya

Jurnal:

- Adelia, Melfi. *Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*, Skripsi IAIN Metro 2020.
- Achmad, Fandi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*, *e-jurnal Ekonomi Islam* Vol.2 No.3,(2019).
- Arua,Irianti,Dame. *Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Dalam Menggunakan Mobile Banking*. Skripsi 2018.
- Aryandi,Riski. “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking*,”. Skripsi. 2020.
- Astuti,Yuni,Vani. *Pengaruh persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan*. Skripsi. 2020.
- Basiran,Ilham. “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang.*,”. Skripsi.2020.

- Damayanti,Rizki,Armia. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Bris Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo*”, Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2021).
- Dwi, Novera. *Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking*,Skripsi. 2020.
- Harahap, Zakaria. *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*, e-jurnal ISLAMIC BANKING: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Vol.6 No. 2, Agustus (2020).
- Juanda,Adi,Riski. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Survei Pada Masyarakat Kec. Syiah Kuala)*. Skripsi. 2020.
- Juhairi dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi* (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2018).
- Ledesman, “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*,” Skripsi.2018.
- Lestari,Fauzia. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Banking*. Skripsi, 2019.
- . Malik,Abdul,Fitroh. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)*. Skripsi Universitas Muhamadiyah Jakarta,40.
- Pangesti,Rizki.“*Pengaruh Persepsi Resiko, Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta*”, Skripsi, 2018.
- Prakosa Adi dan Sumantika Ahsan. “ *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Tehadap Kepercayaan Pengguna M-Banking*” Jurnal Manajemen Vol. 9 No. 2.2019.
- Restini,Loka,Maria dan Pambudi,Rilo. “*Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan*

Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta” JURNAL AKUNTANSI, Vol. 11, No. 1 (OKT: 50-67).

Sajani, Maria, Tika. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa Febi Iain Bengkulu Menggunakan Internetbanking.* Skripsi. 2019..

Sari, Asri, Saras, Ratna, Ramaditya, M. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card), Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.* 2019/2020.

Sari, Kartika. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Pegawai Menggunakan Mobile Banking Pada Pegawai Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Manado.* Skripsi. 2020.

Website:

Anggie Ariesta, www.idxchannel.com. (diakses pada 4 Maret 2022)

<https://data.metrouniv.ac.id/pages/index.html> (diakses pada 9 Juni 2022)

Nomor : B-1828/In.28.1/J/TL.00/06/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Dharma Setyawan (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ADE INTAN YONATA PUTRI**
NPM : 1804102002
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO ANGGARAN 2018)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 Juni 2022

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ade Intan Yonata Putri Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
NPM : 1804102002 Semester/TA : VIII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	07/6 2022	acc DPP & Ashin	

Dosen Pembimbing,

Dharma Setyawan, M.A. S.E.I

NIP. 198805292015031005

Mahasiswa Ybs,

Ade Intan Yonata Putri

NPM. 1804102002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website:
www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ade Intan Yonata Putri Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804102002 Semester / T A : 8 / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/2022 /6	acc Bas U U Ujian Munawar	

Dosen Pembimbing

Dharma Setyawan, M.A, S.E.I
NIP. 19880529 201503 1005

Mahasiswa Ybs,

Ade Intan Yonata Putri
NPM. 1804102002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.ialn@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1203/In.28/J/TL.01/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Rektor IAIN Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

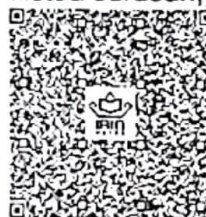
Nama : **ADE INTAN YONATA PUTRI**
NPM : 1804102002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan
Mobile Banking Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN
Metro

untuk melakukan prasurvey di IAIN Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 April 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2055/In.28/D.1/TL.00/06/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KAPRODI PERBANKAN SYARIAH
FEBI IAIN METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2056/In.28/D.1/TL.01/06/2022, tanggal 16 Juni 2022 atas nama saudara:

Nama : **ADE INTAN YONATA PUTRI**
NPM : 1804102002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syaria`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di FEBI IAIN METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO ANGKATAN 2018)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Juni 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail. iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-2290/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2022

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH.
NIP : 197206111998032001
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa:

Nama : Ade Intan Yonata Putri
NPM : 1804102002
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

Telah melaksanakan *research* di Program Studi S1 Perbankan Syariah FEBI IAIN Metro dari tanggal 12 Juni 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro, 27 Juni 2022

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH.
NIP 197206111998032001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2056/In.28/D.1/TL.01/06/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ADE INTAN YONATA PUTRI**
NPM : 1804102002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di FEBI IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO ANGKATAN 2018)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 16 Juni 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Inringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ade Intan Yonata Putri
NPM : 1804102002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 14 %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 28 Juni 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-856/In.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Ade Intan Yonata Putri
NPM : 1804102002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804102002

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 16 Juni 2022
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
D. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP. 19750505 200112 1 002



Dokumentasi Bersama Bapak Ryan Fahlevi Kajor Perbankan Syariah

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

A. Minat

1. Pengertian Minat
2. Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat
3. Indikator Minat

B. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*
2. Fitur-Fitur Layanan *Mobile Banking*
3. Cara Kerja *Mobile Banking*
4. Macam-Macam *Mobile Banking*
5. Minat Menggunakan *Mobile Banking*

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas
2. Pengertian Layanan
3. Kualitas Layanan dalam Islam
4. Dimensi Kualitas Layanan
5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*

E. Kerangka Berfikir

F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

D. Teknik Pengumpulan Data

E. Instrumen Penelitian

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik
2. Pengujian Hipotesis

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Mahasiswa Perbankan Syariah Metro Angkatan 2018
 - 1. Hasil Penelitian
 - 2. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 - 3. Pengujian Instrumen
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reabilitas
 - 4. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Linearitas
 - 5. Uji Hipotesis
 - a. Analisis Regresi Sederhana
 - b. Uji T (Parsial)
 - c. Uji Determinasi (R^2)
- B. Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

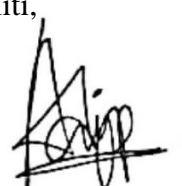
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing skripsi



Dharma Setyawan, M.A,S.E.I
NIP. 19880529 201503 1 005

Metro, 03 Juni 2022
Peneliti,



Ade Intan Yonata Putri
NPM. 1804102002

ALAT PENGUMPULAN DATA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018)

A. Identitas Responden

- a. Nama : _____
- b. Jenis kelamin : : Pria : Wanita
- c. Usia : : 21-22 : 23-24
- d. Apakah Pengguna *Mobile Banking*: : : YA : TIDAK
- e. Aplikasi *Mobile Banking* yang Digunakan : : BRI : BNI
BCA : Mandiri : Lainnya :
- f. Jenis Transaksi Yang Sering Dilakukan : cek saldo: pembayaran: transfer:

B. Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pada pertanyaan ini sesuai pendapatan saudara/i dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

- STS : Sangat Tidak Setuju (1)
TS : Tidak Setuju (2)
KS : Kurang Setuju (3)
S : Setuju (4)
SS : Sangat Setuju (5)

I. KUALITAS LAYANAN (X)

No	Pernyataan	Alternatif Pernyataan				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	<i>Mobile Banking</i> memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat					
2.	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> dapat diakses dengan cepat					
3.	<i>Mobile Banking</i> memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan					
4.	<i>Mobile Banking</i> memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					

5.	Proses login <i>Mobile Banking</i> cepat					
6.	<i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dimanapun					
7.	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank apabila terdapat keluhan					
8.	Mutasi rekening dapat digunakan dengan cepat di <i>Mobile Banking</i>					
9.	Keluhan terhadap <i>Mobile Banking</i> ditanggapi dengan cepat					
10.	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan <i>Mobile Banking</i>					

II. MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (Y)

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
11.	Saya berminat menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> saat bertransaksi					
12.	Saya berminat menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> karena mendapat rekomendasi dari rekan-rekan					
13.	Saya akan sering menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> pada saat bertransaksi yang melibatkan jasa perbankan seperti transferuang, membayar tagihan listrik, membeli pulsa dan lain-lain					
14.	Saya ingin merekomendasikan <i>Mobile Banking</i> untuk digunakan orang lain.					
15.	Saya berminat menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> karena sesuai dengan kebutuhan saya di masa yang akan datang					
16.	<i>Mobile Banking</i> sangat hemat waktu dan tenaga sehingga cocok digunakan untuk masa depan					

Mengetahui

Pembimbing Skripsi



Dharma Setyawan, M.E.,S.E.I

NIP. 19880529 201503 1 005

Metro, 03 Juni 2022

Peneliti,



Ade Intan Yonata Putri

NPM. 1804102002

Responden	Kualitas Layanan (X)										
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11
Vela	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5
Murni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
Lailatul	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
Intan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Astri	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4
Meta	5	5	5	3	5	5	1	3	1	1	5
Wulan	5	5	5	3	2	5	4	4	3	5	4
Shalsa	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5
Rachmatika	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Febri	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
Sisca	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Rika	5	4	5	3	4	3	1	3	2	3	5
Naufal	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
Putri	5	5	5	4	5	5	2	5	3	2	4
Daffa	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
Rafi	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Willy	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	2
Umi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Cintya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Evi	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5
Clarisa	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
Resta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Inggit	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
Bella	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5
Mariyanto	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5
Lutiviyah	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Rysky	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Kartika	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4
Viki	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5
Cantika	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4
Desti	5	5	3	4	5	5	3	2	2	5	5
Sulisma	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4
Cindy	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4

Analisis Statistik Deskriptif

Statistics

Minat.menggun

N	Valid	33	33
	Missing	0	0
Mean		71.48	25.52
Median		71.00	26.00
Mode		66	29
Std. Deviation		5.901	3.242
Variance		34.820	10.508
Skewness		.404	-.454
Std. Error of Skewness		.409	.409
Kurtosis		-.363	-.849
Std. Error of Kurtosis		.798	.798
Range		24	11
Minimum		61	19
Maximum		85	30
Sum		2359	842

Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

	Pearson				.303
	Correlation				
	Sig. (2-	33			
	tailed)				
	N		33		
	Pearson				
	Correlation				
	Sig. (2-		33		
	tailed)				
	N			33	
	Pearson				
	Correlation				
	Sig. (2-				33
	tailed)				
	N				
	Pearson				

X.7	Pearson Correlation	.080	-.050	.037	.249	-.189	-.030
	Sig. (2-tailed)	.657	.781	.839	.163	.291	.868
X.8	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.138	.098	.456**	.325	-.042	.153
X.9	Sig. (2-tailed)	.444	.589	.008	.065	.816	.396
	N	33	33	33	33	33	33
X.10	Pearson Correlation	-.071	.072	.112	.397*	-.034	-.122
	Sig. (2-tailed)	.697	.693	.535	.022	.849	.499
X.11	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.041	.068	.015	.324	.054	.047
X.12	Sig. (2-tailed)	.820	.708	.936	.066	.764	.793
	N	33	33	33	33	33	33
X.13	Pearson Correlation	.450**	.216	.268	-.066	.063	.341
	Sig. (2-tailed)	.009	.227	.132	.717	.728	.052
X.14	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.537**	.485**	.265	.242	.491**	.623**
X.15	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.136	.175	.004	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X.16	Pearson Correlation	.380*	.381*	.146	.383*	.346*	.543**
	Sig. (2-tailed)	.029	.029	.416	.028	.049	.001
X.17	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.105	.078	.315	.276	-.038	.267
X.18	Sig. (2-tailed)	.561	.665	.074	.119	.835	.133
	N	33	33	33	33	33	33
X.19	Pearson Correlation	.042	.092	.015	.468**	.178	.439*
	Sig. (2-tailed)	.815	.611	.934	.006	.321	.011
X.20	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.480**	.477**	.412*	.297	.390*	.433*
X.21	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.017	.093	.025	.012
	N	33	33	33	33	33	33
X.22	Pearson Correlation	.068	-.111	-.056	.315	.080	.102
	Sig. (2-tailed)	.708	.540	.757	.074	.656	.573
TOTAL.X	N	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.546**	.516**	.483**	.695**	.442**	.602**
TOTAL.X	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.004	.000	.010	.000
	N	33	33	33	33	33	33

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

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

Uji Validitas Minat Menggunakan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.004	.675**	.382*	.648**	.732**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.983	.000	.028	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Y.2	Pearson Correlation	.004	1	.220	.345*	.050	.052	.510**
	Sig. (2-tailed)	.983		.219	.049	.784	.775	.002
	N	33	33	33	33	33	33	33
Y.3	Pearson Correlation	.675**	.220	1	.603**	.585**	.661**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.219		.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Y.4	Pearson Correlation	.382*	.345*	.603**	1	.405*	.289	.738**
	Sig. (2-tailed)	.028	.049	.000		.019	.103	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Y.5	Pearson Correlation	.648**	.050	.585**	.405*	1	.522**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.784	.000	.019		.002	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Y.6	Pearson Correlation	.732**	.052	.661**	.289	.522**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.775	.000	.103	.002		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.736**	.510**	.863**	.738**	.699**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33

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

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	17

Uji Reliabilitas Minat Menggunakan(Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar dized
N	Residual	33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38734606
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.123
	Negative	-.103
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
Minat.menggunakan * Kualitas.layanan	Between Groups	(Combined)	280.376	15	18.692
		Linearity	153.861	1	153.861
		Deviation from Linearity	126.515	14	9.037
	Within Groups		55.867	17	3.286
	Total		336.242	32	

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

Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.345	4.940		.070	.945
	Kualitas.layanan	.402	.079	.676	5.114	.000

a. Dependent Variable: Minat.menggunakan

Distribusi Nilai r_{tabel}

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278

23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustess.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama, Ade Intan Yonata Putri lahir pada 09 juli 1999 di Tanjung Tirto Way Bungur, Lampung Timur. Peneliti lahir dari pasangan Bapak M.Sirod dan Ibu Ina Ruqayyah. Peneliti merupakan anak ke dua dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di TK Aisyah Bustanul Athfal Tanjung Tirto, lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan dasarnya di SD N2 Tanjung Tirto lulus pada 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Purbolinggo, lulus pada tahun 2015. Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Way Bungur lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dimulai pada semester 1 Tahun Ajaran 2018/2019 jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.