

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING**
(Studi Kasus Mahasiswa di Pekalongan)

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

RIRI PUJANINGRUM

NIM: 4219058

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID
PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING**
(Studi Kasus Mahasiswa di Pekalongan)

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

RIRI PUJANINGRUM

NIM: 4219058

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID
PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Riri Pujaningrum**

NIM : **4219058**

Judul Skripsi : **Pengaruh E-Service Quality Dan Pendekatan Technology**

Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI

Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 17 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Riri Pujaningrum

NOTA PEMBIMBING

Dr. AM. M. Khafidz Ma'shum, M. Ag
Bulakan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Riri Pujaningrum

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari :

Nama : **Riri Pujaningrum**

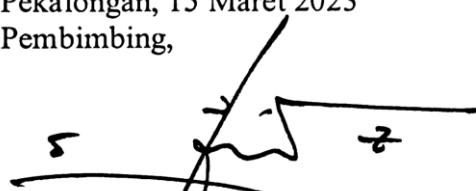
NIM : **4219058**

Judul Skripsi: **Pengaruh E-Service Quality Dan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 15 Maret 2023
Pembimbing,


Dr. AM. M. Khafidz Ma'shum, M. Ag
NIP. 197806162003121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan No.52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingsdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudari:

Nama : **Riri Pujaningrum**

NIM : **4219058**

Judul Skripsi : **Pengaruh E-Service Quality Dan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 29 Maret 2023, dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Pengaji,

Pengaji I

Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M

NIP. 197910302006041018

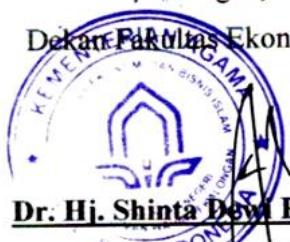
Pengaji II

Dr. Hendri Hermawan A., M.S.I

NIP. 198703112019081001

Pekalongan, 05 April 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H.

NIP. 197502201999032001

MOTTO

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupanya”*

(Q.S al-Baqarah: 286)

*“Karena, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesudah
kesulitan ada kemudahan”*

(Q.S al-Insyira: 5-6)

“Eling lan waspada”

(Turyati)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini di susun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan material maupun non material dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan karunia-Nya
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada umat-Nya
3. Kedua orang tua saya, Bapak Asrori dan Ibu Taryami yang telah bekerja keras membiayai kuliah saya, mendoakan serta mengusahakan yang terbaik untuk saya, terimakasih telah menjadi suport sistem versi terbaik dalam hidup saya
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M. Ag yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini

5. Saudara kandung saya Yufa Yumasfirokh yang selalu mendoakan, mendorong serta memotivasi saya agar dapat lulus tepat waktu
6. Pemilik NIP. 200101292022101002 yang telah setia membersamai saya, menjadi pendengar yang baik serta menjadi suport sistem di hari-hari yang tidak mudah selama perkuliahan berlangsung dan di dalam penulisan skripsi ini
7. Keluarga Budiasri yang selalu memberi doa, semangat serta motivasi
8. Putri Utami sebagai partner selama perkuliahan semoga wishlist selalu sama-sama dari awal perkuliahan, seminar proposal, ujian kompre, ujian munaqasah dan wisuda tercapai
9. Teman-teman saya Bowok cs yang selalu merangkul dan memberikan dukungan positif selama masa perkuliahan dan selama penulisan skripsi ini
10. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah membantu saya selama perkuliahan dan penulisan skripsi
11. Serta terima kasih kepada para responden yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

ABSTRAK

RIRI PUJANINGRUM. Pengaruh *E-Service Quality* Dan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia teknologi yang semakin pesat pertumbuhannya dalam dunia perbankan yakni teknologi *mobile banking*. Suatu teknologi yang mudah untuk digunakan dan diakses oleh setiap lapisan masyarakat kapanpun dan dimanapun. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking*.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan kuesioner. Sampel diambil sebanyak 119 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *e-service quality* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking* dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,243 > 1,98$ (2) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking* dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,091 > 1,98$ (3) persepsi kemanfaatan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking* dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,080 > 1,98$ (4) *e-service quality*, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking* dilihat dari hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni sebesar $51,352 > 2,68$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ (5) *e-Service Quality*, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan dapat menjelaskan variabel Minat Penggunaan sebesar 56,1%.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Technology Acceptance Model* (TAM), Minat Penggunaan, BSI *Mobile Banking*

ABSTRACT

RIRI PUJANINGRUM. *The Effect of E-Service Quality and the Technology Acceptance Model (TAM) Approach to the Behavioral Intention to Use BSI Mobile Banking (A Case Study of Students in Pekalongan)*

This research is driven by the development of the world of technology, which is growing rapidly in the banking world of mobile banking technology. A technology that is easy to use and accessible by every layer of society anytime and anywhere. The objective of this study is to know the impact of e-service quality, perception of ease of use and perceptions of utility on interest in the use of BSI mobile banking.

This research includes a type of quantitative research. The data collection method used in this study is by using a questionnaire. The sample was taken from 119 respondents using non-probability sampling techniques. The study used a double linear regression test data analysis method with the help of SPSS version 25.0.

The results of the study showed that (1) e-service quality significantly and positively influenced the interest in the use of BSI mobile banking seen from the significance value of $0.027 < 0.05$ and the count t value of $2.243 > 1.98$ (2) the perceived of ease of use significantly impacted positively and positive on the interest of using BSI mobil banking viewed from the significant value of $0,039 < 0,05$ and count t of $2,091 > 1,98$ (3) the perceived of usefulness has a tangible and positive impact on the interest in the use of BSI mobile banking taken from the significance value of $0,040 < 0,05$ and the count t value of $2,080 > 1,98$ (4) e-service quality, the perceived ease of use, and the perceived of usefulness there is a positive and significant influence on the use interest of the BSI mobil banking seen from the result of the value of $F_{calung} > F_{tabel}$ of $51,352 > 2,68$ and the probability value of significance of $0,000 < 0,05$ (5) e-Service Quality, the Perception of Ease of Use and the Perceptions of Benefit can explain the variable of Interest of Use of 56,1%.

Keywords : E-Service Quality, Technology Acceptance Model (TAM), Behavioral Intention to Use, BSI Mobile Banking

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Zainal Mustakim, M. Ag selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. H. Tamamudin S.E., M.M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. M. Shulton, Lc., MA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M. Ag selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini

7. Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
8. Dr. H. Tamamudin S.E., M.M dan Dr. Hendri Hermawan A., M.S.I selaku dosen penguji
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff
10. Kedua orang tua saya, Bapak Asrori dan Ibu Taryami yang senantiasa memberikan dukungan secara moral dan material
11. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 17 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Sistematika penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka	26
C. Kerangka Berpikir	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Pedekatan Penelitian.....	42
C. Setting Penelitian.....	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian	43
E. Variabel Penelitian	45
F. Sumber Data.....	48
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Metode Analisis Data	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Responden	57
B. Analisis Data.....	62
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	I
1. Lampiran 1.....	I
2. Lampiran 2.....	II
3. Lampiran 3.....	IX
4. Lampiran 4.....	XVI
5. Lampiran 5.....	XXVII
6. Lampiran 6.....	XXIX
7. Lampiran 7.....	XXX
8. Lampiran 8.....	XXXI
9. Lampiran 9.....	XXXIII
10. Lampiran 10.....	XXXVI
11. Lampiran 11.....	XXXVII
12. Lampiran12	XXXVIII

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel, 46
Tabel 3.2	Pemberian Skor Jawaban Kuesioner, 49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili, 58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi, 59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan, 60
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah, 60
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan BSI <i>Mobile Banking</i> dalam kurun waktu 1 bulan, 61
Tabel 4.8	Uji Validitas, 62
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas, 64
Tabel 4.10	Uji Normalitas Data, 64
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas, 65
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas, 66
Tabel 4.13	Uji Regresi Linear Berganda, 67
Tabel 4.14	Uji t, 69
Tabel 4.15	Uji F, 71
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi, 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Theory of Planned Behavior, 12

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir, 36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian, I
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian, II
- Lampiran 3 Identitas Responden, IX
- Lampiran 4 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, XVI
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas *E-Service Quality*, XXXVII
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan, XXIX
- Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan, XXX
- Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Penggunaan, XXXI
- Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik, XXXIII
- Lampiran 10 Uji Hipotesis, XXXVI
- Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi, XXXVII
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup, XXXVIII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil putusan bersama Materi Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang di pandang belum di serap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang salah di serap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia. Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut :

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Žal	ž	zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Şad	ş	es(dengantitikdibawah)
ض	Đad	đ	de(dengan titik di bawah)
ط	Ŧa	ŧ	te(dengan titik dibawah)
ظ	Za	ڙ	zet(dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

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

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf yaitu :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
فَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

- گتابـ kataba
- فـعـلـ fa`ala
- سـيـلـ suila
- كـيـفـ kaifa
- حـوـلـ haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اـيـ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ـيـ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas
-------	----------------	---	---------------------

Contoh :

- قال qāla
- رَمَى ramā
- قَبَلَ qibla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu :

- a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

- b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- رُوضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

- طَلْحَةٌ talhah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu الـ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “ل” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الْرَّجُلُ ar-rajulu

- القلمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- الْنَّفْءُ an-nau'u
- إِنْ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ -
Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا
Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

- **الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ** Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- **الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ** Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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

Contoh :

- **اللَّهُ عَفُورٌ رَّحِيمٌ** Allaāhu gafūrun rahīm
- **لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا** Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan global di sektor perbankan kini kian melejit, hal ini telah memacu inovasi-inovasi terkini pada sektor perbankan agar dapat memenangkan persaingan. Inovasi pada ranah teknologi informasi saat ini lah yang selalu dicari-cari, sehingga memaksa sektor perbankan untuk menggunakan teknologi terbaru untuk selalu *up to date* agar tidak tertinggal. Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat menyebabkan masyarakat mengalami perubahan perilaku dimana kebutuhan akan kehidupan sehari-hari mengharuskan tindakan serba cepat, mudah dan nyaman terutama dalam bertransaksi.

Pada zaman serba teknologi seperti saat ini nasabah membutuhkan layanan perbankan yang menyediakan kemudahan, kecepatan dan juga kenyamanan. Untuk bisa melakukan transaksi secara mudah melalui media elektronik, saat ini nasabah membutuhkan *e-banking* (Simon, 2015). Selain mudah, penggunaan *e-banking* tidak memerlukan waktu yang lama baik di bank maupun ATM. Pendapat Simon (2015) dengan Heather Cox dalam IBM Inter Connect (2015) yang mendukung pernyataan “*people need banking, but they don't necessarily need banks*” yang berarti orang membutuhkan bank, namun mereka tidak selalu membutuhkan bank. Dengan adanya pendapat tersebut dapat ditunjukkan bahwa dunia perbankan berkaitan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi jika dilakukan

penerapan untuk melakukan tugas dan fungsi perbankan akan menciptakan kesan mudah dan nyaman bagi nasabah yang bertransaksi (Nazirwan, 2018)

Mobile banking atau sebutan lainnya *m-banking* yaitu sebuah produk layanan yang bisa diakses oleh nasabah secara langsung melalui media berupa *smartphone*. *Mobile banking* terbentuk atas 3 teknologi yaitu browser, SMS, dan aplikasi *software* pada *smartphone* pengguna. *Mobile banking* mempermudah para pengguna (nasabah) dalam transaksi pembayaran, transfer antar rekening, mengecek saldo bebas tanpa batas waktu dan tempat (Febrianta & Indrawati, 2016). Selain memudahkan pengguna (nasabah), *mobile banking* ini juga sangat menguntungkan bagi pihak bank karena dapat dengan mudah menjangkau para nasabah dan juga dirasa lebih ekonomis.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memuat data yang menggunakan *e-banking* (didalamnya termasuk *mobile banking*, *sms banking*, *phone banking* dan *internet banking*) merasakan peningkatan dari tahun 2012-2016 dengan besaran 270% dari banyaknya nasabah 13,6 juta sekarang meningkat 50,4 juta nasabah. Akan tetapi, peningkatan transaksi nasabah yang menggunakan *e-banking* dari tahun 2012-2016 sebesar 169%, yaitu semula 150,8 juta kali transaksi sekarang meningkat sebesar 405,4 juta kali (www.sikapiuangmuojk.go.id). Menurut OJK dari tahun 2016 sampai Agustus 2021 tercatat peningkatan jumlah transaksi pada *SMS/Mobile Banking* sebesar 300%. Dari Rp. 1.159 trilun menjadi Rp. 4.684 triliun atau naik lebih dari 300%. Sedangkan pada transaksi *internet banking* hanya mengalami kenaikan sebesar 50%. Hal tersebut menandakan bahwa layanan

dari *e-banking* yakni *m-banking* lebih banyak peminat daripada layanan *e-banking* lainnya. Di sinilah kompetisi antar Bank dimulai, karena banyaknya lembaga perbankan yang menawarkan berbagai fitur yang menarik memunculkan kebingungan diantara nasabah untuk menggunakan produk yang mana (www.infobanknews.com).

Sebagai negara dengan masyarakat beragama islam terbanyak di dunia, Indonesia berpotensi besar dalam mendirikan industri keuangan syariah. Peningkatan layanan, pengembangan jaringan dan adanya inovasi produk menunjukkan perkembangan kedepan yang positif dari munculnya Bank Syariah di Indonesia. Didalamnya termasuk Bank Syariah dari Badan Usaha Milik Negara, yakni gabungan dari Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan juga BNI Syariah. BSI berdiri dari tanggal 1 Februari 2021. Tujuan dari penyatuan ini yaitu untuk meyatukan keunggulan yang dimiliki masing-masing Bank Syariah, berharap nantinya dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan rakyat indonesia dan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional. Hal ini mendorong Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank yang baru saja dirilis dari hasil merger 3 bank untuk menghadapi persaingan ketat di dunia perbankan. Dengan adanya perubahan selera, teknologi, dan persaingan yang ketat, Bank Syariah Indonesia harus mampu mengatasi persaingan tersebut. Dengan mengedepankan prinsip syariah Bank Syariah Indonesia ini pun telah menunjukkan kompetisinya dibidang teknologi yang dibuktikan dengan penerimaan penghargaan *Top Digital Corporate Brand Award 2021* (www.infobrand.id). Pada tahun 2022 ini pun

Bank Syariah Indonesia (BSI) meraih apresiasi dalam acara *Digital Banking Awards* 2022 dengan penghargaan *digital banking* untuk tatanan institusi dan *customer* pada kategori bank syariah. Bukan hanya itu, pada *Banking Service Excellence Award* 2022 mendapatkan penghargaan dengan performa *mobile banking* terbaik dan performa *opening account via mobile application/mobile browser* dalam kategori bank syariah (www.bankbsi.co.id).

Minat masyarakat terhadap BSI mobile banking juga cukup tinggi. Dapat dilihat dari web resmi Bank Syariah Indonesia bahwa pada Juni 2022 *user* BSI Mobile naik 81% secara YoY mencapai 4,07 juta. Peningkatan jumlah pengguna dipengaruhi oleh perubahan minat perilaku masyarakat, dimana pada saat ini dalam aktivitas perbankan profil nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 97% telah beralih menggunakan e-channel BSI (www.bankbsi.co.id).

Minat penggunaan menurut Crow Abror (1993) adalah suatu perilaku mengenai ketertarikan dan keinginan yang mendorong minat pengguna untuk menggunakan suatu teknologi tertentu. Sedangkan Jogiyanto (2007) berpendapat seseorang akan melakukan tindakan tertentu apabila memiliki rasa ingin yang besar untuk melakukan tindakan. Artinya sikap pengguna berkaitan dengan minat. Oleh karena itu, minat ialah dorongan dalam melakukan suatu tindakan. Jogiyanto (2007) menyatakan agar dapat mengerti perilaku setiap individu dalam penerimaan sistem informasi teknologi, bisa mempelajari konsep struktur penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) (Panggalih & Baridwan, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM) divariasikan di tahun 1986 oleh Davis. TAM adalah jenis teori yang sering dipakai untuk mengadopsi sistem teknologi informasi dengan memakai pendekatan *behavioral theory* (teori perilaku). TAM ini merupakan model yang menguji variabel-variabel terhadap kepercayaan (*beliefs*), sikap (*attitude*), dan minat (*intention*). Variabel-variabel tersebut terdiri dari 2 konstruk *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan). Berdasarkan studi-studi yang dilakukan menggunakan TAM, terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat. Dengan artian apabila seorang konsumen menganggap dalam menggunakan teknologi itu semakin mudah dan bermanfaat makin besar pula minat yang ingin menggunakan (Sumarwan, U., & Tjiptonon, 2019).

Siagian & Tambunan (2022) pada penelitiannya mengatakan bahwa seseorang akan mempunyai minat dalam mengoperasikan *mobile banking* apabila terdapat kemudahan penggunaan dalam bertransaksi. Selain itu, faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan *mobile banking* ialah persepsi manfaat (Gunawan, 2022). Kedua faktor tersebut merupakan variabel dari model penerimaan teknologi TAM. Dibuktikan kembali oleh Puji Ayu Mulia Wati (2021) dalam penelitiannya yang menjelaskan bahwa antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat pada minat menggunakan *m-banking* memiliki pengaruh yang positif. Selain itu, Nazirwan (2018) juga melakukan penelitian dengan variabel yang sama dan

menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif antara hubungan minat penggunaan *m-banking* dipengaruhi oleh variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Namun Widanengsih (2021) pada penelitiannya menjelaskan bahwa antara variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dengan variabel minat menggunakan *m-banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Minat dalam menggunakan teknologi khususnya *mobile banking* memang dipengaruhi oleh persepsi yang baik (Kotler & Keller, 2008). Namun selain persepsi, kualitas pelayanan elektronik (*E-service Quality*) juga mempengaruhi minat (Siagian & Tambunan, 2022). Pada penelitian Fernandez dan Pujiani (2019) juga menyatakan bahwa *perceived E-service Quality* dipengaruhi oleh minat perilaku menggunakan *mobile banking*.

E-Service Quality menurut Lee & Lin (2005) memiliki arti bahwa suatu penilaian pengguna secara keseluruhan mengenai kualitas dan kelebihan pengiriman *electronic service* di virtual pasar. *E-service quality* dianggap penting dalam layanan *mobile banking* karena interaksi dengan pelanggan dilakukan melalui Internet. Terlebih lagi, komunikasi dalam layanan elektronik mungkin sangat dipersonalisasi berdasarkan berbagai sumber informasi. Juga, penyesuaian penawaran layanan yang spesifik dan dinamis bagi pelanggan dimungkinkan dalam *e-service*. Selain itu, pelanggan layanan elektronik dibatasi dengan penglihatan dan pendengaran. Namun anggapan tersebut tidak sejalan dengan Nazirwan (2018) yang pada

penelitiannya mengatakan bahwa *behavior intention* tidak dipengaruhi oleh persepsi *e-Service Quality*

Berdasarkan pemaparan diatas dan tidak konsistennya hasil penelitian terdahulu, peneliti memiliki ketertarikan agar dapat melaksanakan penelitian pada mahasiswa yang ada di Pekalongan. Mengingat mahasiswa di wilayah Pekalongan merupakan generasi milenial yang dimana generasi milenial ini merupakan pengguna terbanyak *digital banking* (Thusi & K.Maduku, 2020). Selain itu generasi milenial memiliki karakteristik yang cenderung konsumtif, lebih suka bertransaksi secara non tunai dan juga suka akan hal yang membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif (Hidayatullah et al., 2018) . Dengan demikian, akan dilakukan penelitian terkait ‘**Pengaruh E-Service Quality Dan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan)**’

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada, dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah *e-service quality* memiliki pengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
3. Apakah persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.

4. Apakah *e-service quality*, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh secara simultan pada minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Agar dapat mengetahui pengaruh *e-service quality* pada minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.
2. Agar dapat mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan pada minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.
3. Agar dapat mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan pada minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.
4. Agar dapat mengetahui pengaruh *e-service quality*, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan secara simultan pada minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi lembaga Bank Syariah Indonesia

BSI *mobile banking* sebagai produk Bank Syariah Indonesia sebagai subjek penelitian, diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan masalah *e-service quality* (kualitas layanan elektronik) dan untuk meningkatkan kemudahan serta manfaat dari BSI *mobile banking* agar persepsi para mahasiswa Pekalongan menjadi baik terhadap BSI *mobile banking* dan menjadikan minat untuk menggunakan.

2. Bagi nasabah

Diharapkan temuan dalam penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan agar menggunakan dan bertransaksi dengan BSI *mobile banking* dilihat dari pelayanan elektronik, kemudahan penggunaan dan manfaat yang diberikan.

3. Bagi masyarakat islam

Temuan ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan untuk menggunakan *mobile banking* berbasis syariah terlebih dilihat dari manfaat yang diberikan BSI *mobile banking* ini sedikit berbeda dengan *mobile banking* konvensional.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan skripsi yang dibuat oleh penulis dalam menganalisa dan meneliti tentang Pengaruh *E-Service Quality* Dan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Mahasiswa Di Pekalongan) yakni sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang peristiwa dari suatu permasalahan yang nantinya di teliti oleh peneliti lalu dituang pada latar belakang dilanjut dengan perumusan masalah ditarunkan menjadi tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada tinjauan pustaka dijelaskan teori yang dipakai peneliti sebagai landasan, dan dilanjutkan dengan telaah pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian dibahas mengenai jenis dan pendekatan, setting, populasi dan sampel, variabel, sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini dijelaskan mengenai paparan dan pembahasan data serta hasil penelitian yang sudah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian bab terakhir ini penulis mengemukakan kesimpulan dari data-data yang sudah diperoleh dan diolah lalu penutup berusaha menyampaikan saran agar dapat bermanfaat bagi peneliti, objek yang diteliti dan bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, peneliti memperoleh kesimpulan sebagaimana yang tertera dibawah ini.

1. Dari hasil uji t *E-Service Quality* terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking* didapat hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni sebesar $2,243 > 1,98$ serta dilihat juga dari nilai signifikansi $<$ tingkat signifikan yakni sebesar $0,027 < 0,05$ berarti *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking*.
2. Dari hasil uji t Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking* diperoleh hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni sebesar $2,091 > 1,98$ serta dilihat juga dari nilai signifikansi $<$ tingkat signifikan yakni sebesar $0,039 < 0,05$ yang berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking*.
3. Dari hasil uji t Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking* diperoleh hasil nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni sebesar $2,080 > 1,98$ serta dilihat juga dari nilai signifikansi $<$ tingkat signifikan yakni sebesar $0,040 < 0,05$ yang berarti Persepsi Kemanfaatan memiliki pengaruh secara positif dan juga signifikan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking*.

4. Dari hasil uji F *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan Kemanfaatan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking* diperoleh hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni sebesar $51,352 > 2,68$, dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kemanfaatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan BSI *Mobile Banking*.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan juga pembahasan diatas maka penulis mengajukan saran sebagai berikut.

1. Untuk Lembaga Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa Pekalongan menujukkan bahwa *e-service quality* (kualitas layanan elektronik), persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan BSI *mobile banking*. namun, berdasarkan uji regresi linear variabel *e-service quality* memiliki nilai beta paling kecil yakni 0,308 yang berarti apabila variabel *e-service quality* mengalami peningkatan sebesar 1% maka variabel *e-service quality* juga mengalami peningkatan sebesar 30,8%. Oleh karenanya peneliti berharap agar pihak BSI dapat meningkatkan *e-service quality* pada BSI *Mobile Banking* seperti meningkatkan performa tampilan agar lebih sistematis dan modern, meningkatkan agar layanannya selalu baik dan efisien, memperjelas dan memperingkas panduan agar nasabah

mudah untuk mengerti penggunaannya, serta meningkatkan proteksi agar data informasi pribadi nasabah aman.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan para mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* berbasis syariah guna mendukung industri keuangan syariah di Indonesia terlebih dilihat dari manfaat yang diberikan BSI *mobile banking* ini berbeda dengan *mobile banking* konvensional karena ada penawaran fitur-fitur islaminya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Setelah dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini bisa berguna serta bermanfaat bagi peneliti selanjutnya terutama yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama. Selain itu juga harapan peneliti yang lain yakni agar peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain yang berkemungkinan besar dapat digunakan sebagai salah satu variabel untuk mengukur atau menentukan alasan mahasiswa dalam memilih suatu lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. dan W. S. (2004). *Psikologi Belajar* (cetakan ke). Rineka Cipta.
- Aini, D. F. N., & Waluyo, W. (2023). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB) Terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)* (Doctoral dissertation UIN Raden Mas Said Surakarta)
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Chicago: Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational behavior and human decision processes*. 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2005). *EBOOK: Attitudes, Personality and Behaviour*. McGraw-hill education (UK).
- Almuntaha, Eska. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Andika Febrianta. 2016. *Pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA di kota Bandung*. e-Proceeding of management Vol.3 No. 3.
- Arikunto, S. (1995). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Benny, A. R. (2022). *Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Aplikasi Bca Mobile Di Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Tarumanagara).
- Berliana, S. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (BRI Syariah))*.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). “*Operations Management for Competitive Advantage*”. 11th Ed. New York.
- Davis, F. D. (1989). *Percieved Usefulness, Percieved Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13, No. 3.
- Delvianti, S., Usdeldi, U., & Subhan, M. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Menggunakan Layanan BSI Mobile di Provinsi Jambi* (Doctoral dissertation, UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi).
- Fandi, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Jurnal Ekonomi Islam, 2(3), 7.
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). *Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung*. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, T. (2022). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Sikap Terhadap Minat Penggunaan*

- Mobile Banking Bank Xyz Di Kota Palembang* (Doctoral dissertation, STIE Multi Data Palembang).
- Hair, JR., Joseph F., Rolp E. Anderson, Ropnald L. Tatham and William C Black, (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading*. Fourth Ed. Prentice Hall International, Inc.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*.
- Hidayatullah, S., Waris, A., & Devianti, R. C. (2018). Perilaku generasi milenial dalam menggunakan aplikasi Go-food. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249.
- Ifham, A. (2015). *Ini lho bank syariah! : memahami bank syariah dengan mudah / Ahmad Ifham* (1st ed.). Gramedia Pustaka utama.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Komarudin. (1994). *Kamus Perbankan*. (Jakarta:Grafindo).
- Lee, G. G., and Lin, H. F. (2005). “Customer perceptions of e-service quality in online shopping”. International Journal of Retail & Distribution Manajement, Vol. 33 (2): 161-176.
- Lim, R., & Lady, L. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking di Batam*. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 5(1), 941-947.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2009). “Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudah, R. (2021). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc Semarang)*. Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 6(2), 419-441.
- Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah*. IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, 10(1), 109-124.
- Nazirwan, N. (2019). *Peran Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived E-Service Quality, Dan Perceived Risk Terhadap Behavior Intention: Suatu Penelitian Pada Kiosk Tyme Digital*. Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banking School.
- Novitasari, F. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Philile Thusi, & K.Maduku, D. (2020). *South African millennials' acceptance and use of retail mobile banking apps: An integrated perspective*. ELSEVIER, 111.
- Pratama, B. A & Suputra. (2019). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 27 (2), 927 – 953. SK No. 23/E/KPT/2019.
- Ramayuli. (2001). *Metodologi pengajaran agama Islam* (1st ed.). Kalam Mulia.

- Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan. (2017). *Minat Individu terhadap Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB. Vol. 1 No 2.
- Saptawati, Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba*. Skripsi. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar.
- Siagian, S. B., & Tambunan, K. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan*. JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen, 2(1), 1051-1060.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: PT Rineka Cipta).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta cv.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*. *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Sumarwan, U., & Tjiptonon, F. (2019). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. PT Penerbit IPB Press.
- Surjadaja, H., Ghosh, S., & Antony, J. (2003). *Determining and assessing the determinants of e-service operations*. Managing Service Quality: An International Journal, 13(1), 39-53
- Tsoukatos, E., & Rand, G. K. (2006). *Path analysis of perceived service quality, satisfaction and loyalty in Greek insurance*. Managing Service Quality: An International Journal, 16(5), 501-519.
- Venkatesh, V. (2016). *Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model*. Information Systems Research, vol. 11, no. 4, pp. 342–365.
- Walgito, B. (1981). *Psikologi Umum*. Pineka Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Wati, P. A. M. (2022). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Di Masa Pandemi Covid-19* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Widanengsih, E. (2021). *Technology acceptance model to measure customer's interest to use mobile banking*. Journal of Industrial Engineering & Management Research, 2(1), 73-82.
- Widarjono, A. (2007). *Ekonometrika Teori Aplikasi*. Ekonisia FE UII.
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618286255bsi-mobile> (diakses pada 5 juli 2022 pukul 22.04)

- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348> (diakses pada 6 juli 2022 pukul 20.47)
- <https://infobrand.id/bank-syariah-indonesia-menang-top-digital-corporate-brand-award-2021.phtml> (diakses pada 6 Juli 2022 pukul 21.03)
- <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-an-najm-ayat-39/> (diakses pada 8 juli 2022 pukul 14.36)
- <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-an-najm-ayat-40-46/> (diakses pada 8 Juli 2022 pukul 14.38)
- <https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/> (diakses pada 8 Juli 2022 pukul 14.48)
- <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif> (diakses pada 8 Maret 2023 pukul 23.00)