

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

TIYAS AYU SETIANI

NIM 4219156

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

TIYAS AYU SETIANI

NIM 4219156

**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 di bawah ini:

Nama : Tiyas Ayu Setiani

NIM : 4219156

Judul : **Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda).**

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, 1 Oktober 2023
Yang Menyatakan



Tiyas Ayu Setiani
NIM. 4219156



NOTA PEMBIMBING

Nur Fani Arisnawati.SE.Sy.MM.

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Tiyas Ayu Setiani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c/q Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan, maka bersama ini saya kirimkan naskah proposal skripsi saudara/i:

Nama : Tiyas Ayu Setiani

NIM : 4219156

Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 2 November 2023

Dosen Pembimbing



Nur Fani Arisnawati.SE.Sy.MM.

NIP 19880119201608D2014



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

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Tiyas Ayu Setiani**
NIM : **4219156**
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)**

Dosen Pembimbing : **Nur Fani Arisnawati, SE. Sy. MM.**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 17 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

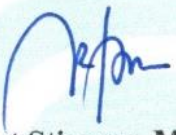
Dewan Penguji,

Penguji I


Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

NIP.198510122015031004


Penguji II


Drajat Stiawan, M.Si

NIP. 198301182015031001

Pekalongan, 20 November 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

NIP.197502201999032001

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain). ”

(Q.S Al-Insyirah :6-7)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(Q.S Al-Isra' :7)

“Hiduplah secara sederhana, bermimpilah yang besar, bersyukur, berilah cinta, dan tertawalah yang banyak”

(Paulo Coelho)

“Seberapapun rasa lelahmu jangan pernah lupa untuk berterimakasih sama diri sendiri, karena sudah bisa sekuat dan setegar di titik yang ga mudah ini”

(Tiyas Ayu Setiani)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia - Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis memberikan persembahan sebagai ucapan terimakasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi sebagai tugas akhir masa perkuliahan ini. Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan seperti kesehatan, keuangan, waktu, serta yang terpenting adalah keimanan.
2. Nabi Muhammad SAW, yang menjadi role model, idola dan kebanggaan bagi seluruh umatnya.
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Nurhadi dan Ibu Nuridah yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi serta dukungan baik secara moral maupun materiil.
4. Almameter saya Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Dosen pembimbing Ibu Nur Fani Arisnawati.SE.Sy.MM. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen Wali Ibu Rinda Astuti selaku dosen wali saya.
7. Untuk kakak saya serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan yang tak terhingga.
8. Seluruh dosen program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Terimakasih untuk Ayu Parwati, Baeni Khusvahiya dan juga Chica Oktaviani yang sudah kebersamai masa perkuliahan saya.
10. Terimakasih untuk Ahda Sabila yang telah menemani dan memberikan dukungan serta semangat untuk tetap mengerjakan skripsi ini.

11. Teman – teman seangkatan saya khususnya kelas PBS D 2019.
12. Semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
13. Dan yang terakhir ucapan terimakasih pada diriku sendiri karena telah berjuang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.



ABSTRAK

TIYAS AYU SETIANI. Pengaruh Persepsi Risiko Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kc Pekalongan Pemuda)

Persepsi risiko dapat disebabkan oleh berbagai faktor mendasar yang dijadikan sebagai keputusan terhadap kemungkinan kerugian. Persepsi kemudahan merupakan persepsi atau perasaan terkait dengan kemudahan dalam penggunaan teknologi atau sistem lainnya. Minat nasabah sebagai rasa gembira seseorang terhadap barang atau objek yang memiliki keunggulan dan kelebihan. Dan kepuasan nasabah sebagai harapan yang diterima nasabah yang mampu menciptakan kepuasan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan diperoleh melalui penyebaran angket kuesioner dengan sample yang digunakan sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan sampel dengan metode *purposive sampling* dan metode penelitian analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi risiko, persepsi kemudahan, minat nasabah dan kepuasan nasabah diketahui bahwa seluruh variable dengan item pernyataan berpengaruh signifikan dan kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah. Dengan nilai pemediasi $t_{tabel} < t_{hitung}$. Dengan nilai sig. I diperoleh $2,001 < 4.3014$.

Kata kunci: Persepsi risiko, persepsi kemudahaman, minat nasabah dan kepuasan nabah

ABSTRACT

TIYAS AYU SETIANI. *The Influence of Perception of Risk and Perception of Convenience on Customer Interest in Using Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study at Bank Syariah Indonesia Kc Pekalongan Pemuda)*

Risk perception can be caused by various underlying factors that are used as a decision regarding the possibility of loss. Perceived ease is a perception or feeling related to the ease of using technology or other systems. Customer interest is a person's feeling of joy towards goods or objects that have advantages and disadvantages. And customer satisfaction is the hope received by customers which is able to create satisfaction.

This research is a type of quantitative research. The collection method was obtained through distributing questionnaires with a sample of 96 respondents. The sample collection technique uses the purposive sampling method and the research method is multiple linear regression analysis with the help of SPSS 26.

The results of the research show that the variables of risk perception, perceived convenience, customer interest and customer satisfaction are known to have a significant influence on all variables with statement items and customer satisfaction is able to mediate the influence of risk perception and perceived convenience on customer interest. With the intermediate value t table $< t$ count. With a sig value. I obtained $2,001 < 4.3014$.

Keywords: *Perception of risk, perception of ease, customer interest and customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia - Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak H. Muhammad Shulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

6. Ibu Nur Fani Arisnawati.SE.Sy.MM. selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Rinda Astuti selaku dosen Penasehat Akademik saya
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moral maupun materiil.

Akhir kata, penulis hanya dapat mendoakan semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 1 Oktober 2023
Yang Menyatakan



Tivas Ayu Setiani
NIM. 4219156

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Landasam Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Technology Acceptance Model (TAM).....	Error! Bookmark not defined.
2. Persepsi Risiko.....	Error! Bookmark not defined.
3. Persepsi Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
4. Minat Nasabah	Error! Bookmark not defined.
5. Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.

B. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Setting Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
G. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
H. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
I. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Statistik Deskripsi	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	12
PENUTUP.....	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Keterbatasan Penelitian	14
C. Implikasi.....	14
D. Saran.....	15
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN	I

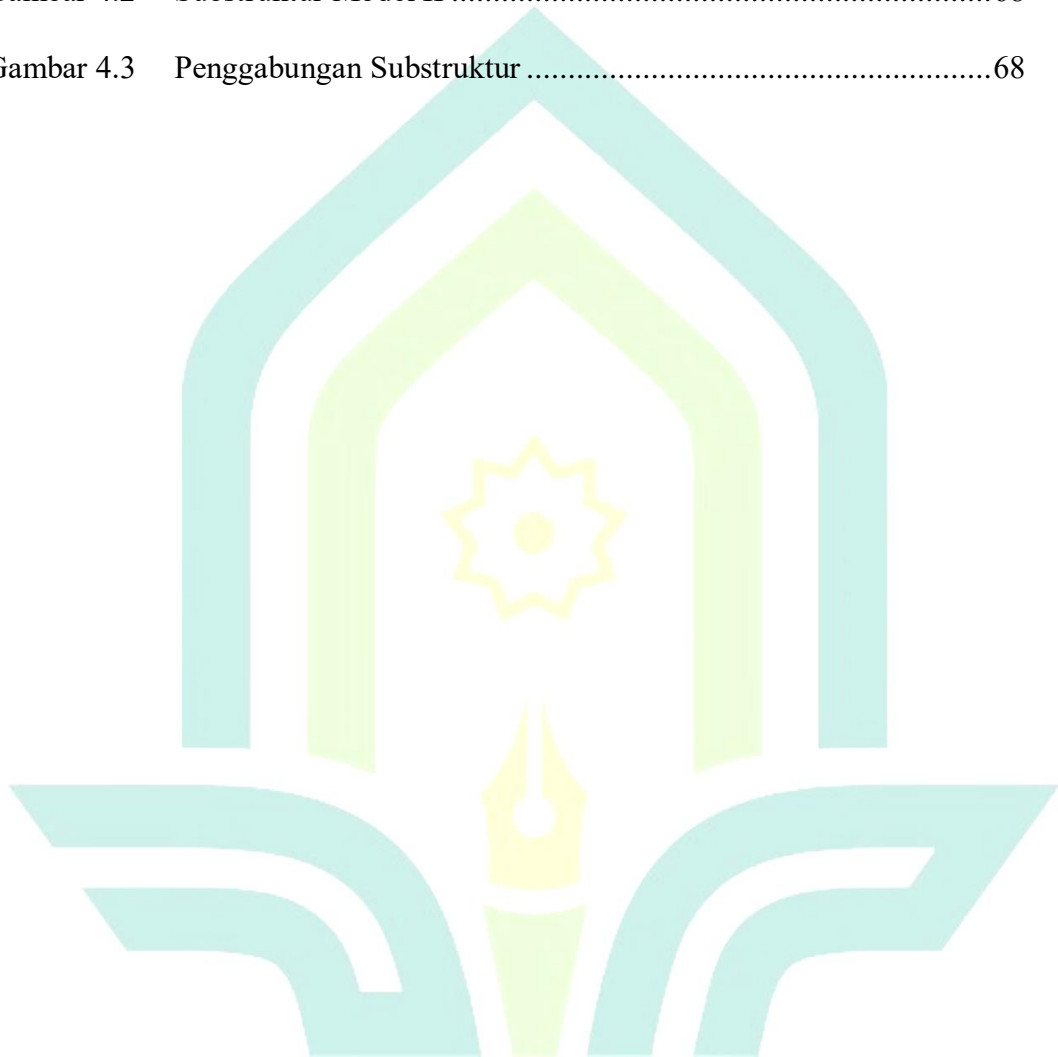


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	37
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Minat Nasabah	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Model I	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Model II	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas Model I.....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas Model II	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Heterokedastisitas Model I	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Heterokedastisitas Model II	59
Tabel 4.17	Hasil Uji T Model I	60
Tabel 4.18	Hasil Uji T Model II.....	61
Tabel 4.19	Hasil Uji F Model I	62
Tabel 4.20	Hasil Uji F Model II	63
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model I	63
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model II	64
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktur Model I	65
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien R Model I	65
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktur Model II	66
Tabel 4.26	Hasil Uji Koefisien R Model II.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Mobile Banking BSI	1
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	27
Gambar 4.1	Substruktur Model I.....	66
Gambar 4.2	Substruktur Model II	68
Gambar 4.3	Penggabungan Substruktur	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Responden	V
Lampiran 3 Tabulasi Data	VIII
Lampiran 4 Output Statistik Deskriptif.....	XIV
Lampiran 5 Output Validitas.....	XIV
Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas.....	XVII
Lampiran 7 Output Normalitas.....	XVII
Lampiran 8 Output Multikolinieritas	XVIII
Lampiran 9 Output Uji Heteroskedastisitas	XIX
Lampiran 10 Output Uji T.....	XIX
Lampiran 11 Output Uji F	XX
Lampiran 12 Output Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	XXI
Lampiran 13 Output Uji Analisis Jalur	XXI
Lampiran 14 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	XXIII
Lampiran 15 Surat Keterangan Penelitian.....	XXIV
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup	XXV
Lampiran 17 Dokumentasi	XXVI

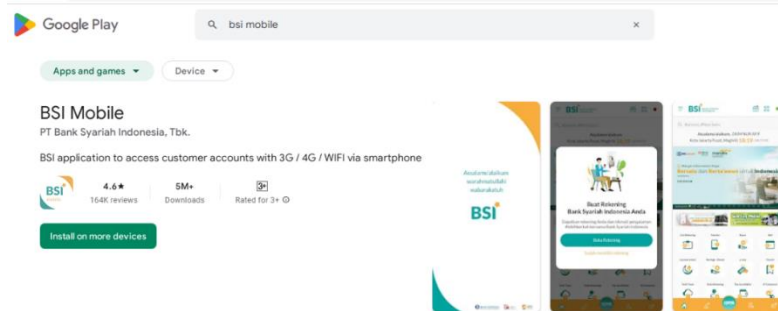
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan kemajuan teknologi menjadi salah satu objek penunjang yang dapat berpengaruh dalam kebutuhan manusia. Akses internet yang mudah menjadi pilihan untuk seseorang yang memiliki kebutuhan seperti halnya dalam mencari berbagai informasi, ataupun sebagai alat komunikasi, bahkan transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah melalui koneksi internet. (Khoiriyah, 2022)

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna *Mobile Banking* BSI di *PlayStore*



Sumber: *PlayStore* BSI (17 September 2023) Pukul 20.00

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pengguna *Mobile Banking* BSI pada tanggal 17 September 2023 berjumlah 5 Milyar lebih pengguna dengan dengan ranting 3+. Nasabah dapat Menggunakan fitur *Mobile banking* untuk melakukan bertransaksi dengan mudah di mana saja dan kapanpun. dengan kemudahan layanan perbankan tersebut. Fitur yang tersedia pada *BSI Mobile* antara lain transfer dana, mengecek informasi saldo, melihat mutasi rekening, pembayaran, pembelian, dan lainnya.

Berkembangnya teknologi berbasis digital dan telekomunikasi yang digunakan oleh industri keuangan terutama pada sektor bank syariah, yakni aplikasi *Mobile Banking* dan *Internet Banking*, yang kegiatannya hanya bisa dilakukan melalui koneksi internet. Di era informasi digital pada saat ini, hal tersebut dapat memberikan dampak yang bisa mengubah tindakan konsumen dalam menjalankan segala aktivitas transaksi, yang pada dasarnya konsumen juga sangat mengutamakan aspek kebermanfaatan, keamanan, kemudahan, fleksibel, efisien dan sederhana. Akhirnya dapat berpengaruh nyaris semua aspek kehidupan bahkan aktivitas manusia. (Junaedi, 2023)

Minat merupakan keinginan terhadap suatu objek penelitian yang mendorong orang untuk mempelajari sesuatu dan berharap mendapatkan hasil yang maksimal. Minat dapat diartikan sebagai ketertarikan seseorang terhadap sesuatu yang memiliki keunikan tersendiri (Hamdiah & Likdanawati 2021). Minat nasabah tentunya akan menciptakan rasa puas dalam menggunakan layanan tersebut. Kepuasan merupakan istilah utama dalam wacana bisnis dan manajemen dan sebagai konsekuensi atas dimensi kinerja pasar. Kepuasan diibaratkan dengan kecepatan dan kualitas. Keberhasilan suatu layanan secara sengaja maupun tidak sengaja salah satu bentuk kepuasan nasabah. Dari kepuasan maka memperoleh reputasi baik dari nasabah yang mendorong pada tingkat minat untuk menggunakan dalam jangka waktu panjang (Susilawaty and Nocola, 2020).

Meskipun perkembangan *e channel* perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, namun pada kenyataannya

layanan *Mobile Banking* ini sangat jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung tidak diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya jumlah pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 88,1 juta dengan populasi 252,4 juta jiwa (APJII, 2016), sedang pengguna *Mobile Banking* hanya sebanyak 23,65 juta orang di tahun 2016 (okezone.com). Kenyataannya banyak nasabah yang mempunyai fasilitas *Mobile Banking* namun tidak pernah memanfaatkannya, dikarenakan pengoperasian sistem yang kadang terkesan rumit dan tidak semua orang paham cara menggunakannya. Faktor lain adalah tingkat kemampuan nasabah dalam menggunakan *mobile phone*, faktor ini juga mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Nasabah yang tidak mampu menggunakan *mobile phone*, akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan *Mobile Banking*. (Nasution R. N., 2019)

Tingginya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian tersebut. Kesetiaan nasabah menekankan pada proses yang diawali dengan sikap positifnya lalu ditunjukkan melalui minat perilakunya terhadap produk atau jasa. (Setianegara, 2020)

Faktor yang mempengaruhi minat dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI adalah persepsi risiko. *Perceived Risk* (persepsi risiko) adalah asumsi tentang risiko yang mewakili pandangan seseorang terhadap

kemungkinan yang terjadi mengenai perolehan penelitian positif ataupun negatif dari suatu kondisi atau aktivitas transaksi. Resiko yang tinggi akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena resiko dipandang sebagai ketidakpastian yang dihubungkan dengan hasil dari suatu keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan *mobile banking* akan ada resiko tertentu. Resiko bisa datang dari sistem maupun dari nasabah tersebut, resiko dari sistem kendalanya ada pada signal atau jaringan internet yang digunakan karena apabila saat bertransaksi signal atau jaringan internetnya tidak bagus akan mempengaruhi transaksi tersebut. Resiko dari pengguna/ nasabah apabila nasabah kehilangan *handphone* yang digunakan untuk bertransaksi. (Joni R. Y., 2022).

Skala persepsi nasabah terhadap risiko terpengaruhi oleh tingkat *minat nasabah* dalam penggunaan sistem layanan berbasis *Mobile Banking*. Dalam penelitian ini, persepsi risiko adalah faktor ketiga yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan hasil studi temuan (Joni R. Y., 2022), persepsi risiko tidak mempengaruhi minat penggunaan layanan *Mobile Banking*. Adapun hasil studi (Atieq, 2022) risiko tidak mempengaruhi preferensi penggunaan layanan *mobile banking*.

Persepsi kemudahan penggunaan pada *Mobile Banking* ini dimaksudkan agar nasabah dapat menggunakan layanan online banking dengan mudah, baik itu mudah dipelajari, mudah dimengerti, mudah menguasai, dan tentunya mudah untuk digunakan. Dengan adanya kemudahan tersebut, diharapkan nasabah dapat dengan baik dan senang serta

termotivasi melakukan transaksi dalam layanan *Mobile Banking*. (Joni R. Y., 2022) Mudah untuk dipelajari, mudah digunakan sebagai dimensi kemudahan pengguna dengan arti bahwa tingkat harga pengguna terhadap usaha dalam penggunaan suatu sistem. Harapan seseorang dengan kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan pengertian dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Meilana Widyarningsih¹, Fadila Rameyza Z S2 2022). Dengan adanya persepsi kemudahan tersebut maka dapat menciptakan kepuasan nasabah ketika menggunakan layanan digital berupa *mobile banking syariah*.

Penelitian sebelumnya banyak menemukan hubungan antara pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Arius Juliansya dengan judul penelitian “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Nasabah BNI Syariah Palembang)” yang memperoleh hasil penelitian yaitu bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Selanjutnya penelitian dari Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)”. Memperoleh hasil yaitu bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Wafid Renaldi dengan judul penelitian “Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah Tangerang Selatan)” yang memperoleh hasil penelitian bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking BNI syariah.

Meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan digital seperti *mobile banking* penting untuk meningkatkan citra aplikasi digital. Lembaga keuangan berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan memanfaatkan layanan *mobile banking*. Berdasarkan uraian di atas, minat nasabah dapat tumbuh dengan adanya persepsi risiko dan kemudahan penggunaan layanan digital *mobile banking*. Berdasarkan observasi lapangan, diketahui bahwa masyarakat banyak memanfaatkan kemajuan teknologi seiring dengan perkembangan zaman, seperti pemanfaatan *mobile banking* syariah sebagai sistem transaksi digital. Diakui oleh masyarakat berbagai transaksi dapat dilakukan melalui layanan *mobile banking* syariah dengan kemudahan berbagai fitur lainnya yang telah dirasakan dalam bertransaksi. Aplikasi *Mobile banking* syariah sudah berkembang dan dapat menjadi daya tarik masyarakat pekalongan untuk tetap bertransaksi melalui *mobile banking* syariah. (Ruslinda,2018)

Menurut Davis et al. (1989) menyebutkan bahwa minat perilaku diartikan tingkat seberapa kuat minat seseorang melakukan perilaku tertentu. Tingkat kepuasan nasabah dapat didefinisikan dengan kesesuaian dengan apa

yang dirasakan oleh nasabah dari pengalamannya dengan apa yang diharapkan. Fenomena tersebut mampu menggeser kepuasan menjadi variabel yang 3 bias dalam bisnis perbankan, maka dari itu, kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah tepat dijelaskan sebagai variabel intervening. Sehingga posisi persepsi risiko dan persepsi kemudahan diyakini semakin kuat menciptakan minat nasabah menggunakan *internet banking*, sedangkan kepuasan nasabah menjadi faktor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda selalu mengalami peningkatan setiap tahun. Terjadi peningkatan setiap tahun. Terjadi peningkatan 6,4 % dari tahun 2018 ke 2019, peningkatan 8,96 % dari tahun 2019 ke 2020, peningkatan 30% dari tahun 2020 ke 2021, dan peningkatan 6,4 % dari tahun 2021 ke 2022. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesian KC Pekalongan Pemuda setiap tahunnya. (Mochamad Yusuf, 2023)

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda memberikan layanan pembuatan rekening baru, penyetoran tunai, penarikan dana titipan, pengecekan saldo, pengajuan pinjaman, ATM BSI, serta memiliki keunggulan yang sesuai dengan konsep syariah dalam produk dan layanan sistem digital diakses mudah ditandai jumlah nasabah yang tinggi. Capaian BSI KC Pekalongan pemuda juga telah melakukan pelayanan migrasi rekening EX BNIS sebanyak 35.000. (Mochamad Yusuf, 2023)

Berdasarkan penelitian di lapangan masih di temukan adanya perbedaan hasil penelitian terkait persepsi risiko dan persepsi kemudahan. Maka dari itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk meelakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)”**.

B. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang digunakan berdasarkan latar belakang tersebut:

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
6. Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

7. Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah tersebut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia
7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Lembaga

Masukan dan saran diharapkan dapat diterima oleh perbankan dan dapat bermanfaat sehingga dapat meningkatkan sistem dan strategi yang baik guna menarik nasabah baru dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Pemahaman dan pengetahuan terkait *mobile banking* dan variabel penelitian lainnya dapat diketahui oleh peneliti.

b. Bagi Pembaca

Sebagai sarana informasi untuk pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait *mobile banking* dan beberapa variabel yang digunakan.

E. Sistematika Pembahasan

Guna untuk memberikan kemudahan dalam memahami topik pembahasan, berikut ini sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN. Mendeskripsikan dan menjelaskan latar belakang sebagai dasar dari penelitian, identifikasi masalah, kemudian menuangkan rumusan masalah yang akan diteliti, menjelaskan pembatasan

masalah, menjelaskan tujuan penelitian, serta penjelasan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI. Menjelaskan teori yang terkait persepsi risiko, Persepsi Kemudahan, Minat Nasabah, Kepuasan Nasabah, penelitian terdahulu yang relevan terhadap penelitian yang dibahas, selain itu juga menjelaskan kerangka berpikir dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini berisi metode penelitian berupa jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi, sampel, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Berisi jenis dan pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini terkait definisi operasional, variabel penelitian, populasi, sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB V PENUTUP. Berisi simpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji analiis jalur diketahui bahwa nilai beta persepsi risiko 0,160 dengan nilai t hitung $>$ t table yaitu $2.463 > 2.002$ dan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ maka H1 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda.
2. Hasil uji analisis jalur diketahui bahwa nilai beta persepsi kemudahan 0,655 dengan nilai t hitung $>$ t table $10.881 > 2.002$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H2 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Hasil uji analisis jalur diketahui bahwa nilai beta persepsi risiko 0,085 dengan nilai t hitung $<$ t table $1.600 < 2.002$ dan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$, maka H3 ditolak yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh negatif signifikan antara variabel persepsi risiko terhadap minat nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda.
4. Hasil uji analisis jalur diketahui bahwa nilai beta persepsi kemudahan 0,285 dengan nilai t hitung $>$ t table $3.611 > 2.002$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H4 diterima yang dapat disimpulkan terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda.

5. Hasil uji analisis jalur diketahui bahwa nilai beta kepuasan nasabah memiliki nilai koefisien sebesar 0,435 dengan nilai t hitung $> t$ table 5.383 > 2.002 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_5 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kepuasan nasabah terhadap minat nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda.
6. Hasil uji mediasi diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ table yaitu $4.1411 > 2.002$ maka H_6 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan bahwa kepuasan nasabah memediasi pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah Bank BSI KC Pekalongan Pemuda. Kepuasan dalam penelitian ini memediasi hubungan antara persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
7. Hasil uji mediasi diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ table yaitu $4.3014 > 2.002$ maka H_7 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan bahwa kepuasan nasabah memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank BSI KC Pekalongan Pemuda. Kepuasan dalam penelitian ini memediasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini menyebabkan kurang sempurnanya pada simpulan yang ditarik. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini hanya fokus pada persepsi risiko, persepsi kemudahan, minat nasabah dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, tidak seluruh aspek terkait kepuasan nasabah pada BSI KC Pekalongan Pemuda diteliti.
2. Lokasi penelitian ini hanya fokus pada BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Pembagian kuesioner sesuai dengan sampel penelitian sehingga terbatas hanya 100 responden yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga mengalami beberapa kendala dalam pengisian jawaban kuesioner dari responden.

C. Implikasi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kedepannya dapat menyajikan penelitian yang lebih baik, berikut implikasi dengan adanya penelitian ini:

1. Implikasi Teoritis
 - a. Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Nasabah, yang berarti harus selalu membangun persepsi yang baik untuk meningkatkan minat nasabah.
 - b. Kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh antara persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah, sehingga harus

selalu meningkatkan pelayanan dan memenuhi harapan nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah.

2. Implikasi Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi praktisi lembaga keuangan khususnya Bank Syariah dalam melakukan peningkatan minat dan kepuasan nasabah.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mengkaji 2 variabel independen yaitu persepsi risiko dan persepsi kemudahan, variabel independen yaitu minat nasabah, dan variabel intervening yaitu kepuasan nasabah. Dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau gambaran terkait dengan penulisan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan “Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening” (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda).

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah. Dan diharapkan lembaga atau Bank Syariah Indonesia dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan kemudahan penggunaan fitur mobile banking yang dapat menciptakan minat dan kepuasan nasabah dalam jangka waktu yang panjang.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti, A. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Agus Sarwo Edi, E. A. (2022). Strategi Peningkatan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah pada Bank Syariah di Surabaya. *Proceeding STEKOM*, 2(1).
- Aisah, S., Anjelli, P., & Adhianto, R. D. (2021). Pengaruh Tingkat Inflasi dan Pendapatan Usaha Pegadaian terhadap Pembiayaan Rahn pada Pegadaian Syariah tahun 2011-2020. *Eksisbank Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan, Volume 5 Nomor 2*.
- al, A. H. (2019). *Antologi Pustakawan*. Malang: UMM Press,6.
- Alfira Nurjannah, H. J. (2023). Pengaruh Sharia Compliance dan Spiritual Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman. *Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2).
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). *Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)*. 1, 70–89.
- Ambiyah, U. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Inflasi, Pendapatan Ijarah, Nilai Tukar Rupiah dan Harga Emas Terhadap Penyaluran Pembiayaan Gadai (Rahn) PT Pegadaian di Indonesia Periode 2007 - 2015.
- Andri Sahata S, T. A. (2022). Analisis yang Mempengaruhi Penggunaan M Banking Bagi Nasabah BNI. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2).
- Arthesa, A., & Handiman, E. (2016). *Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks.
- Atieq, M. Q. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423.
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tjarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/tjarah.v6i3.5696>

- Candra, V., Simarmata, N. I., Mahyuddin, Purba, B., Chaerul, M., Hasibuan, A., et al. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.
- Chaironi, N. (2019). Pengaruh Pendapatan Pegadaian, Jumlah Nasabah dan Tingkah Inflasi terhadap Penyaluran Pembiayaan Rahn pada PT. Pegadaian Syariah di Indonesia Periode Tahun 2011-2017. *Skripsi*.
- Drs. Syahrudin M.Pd, D. S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Endah Kurniyawati, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga. *Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(2).
- Erni Yusnita (2023). *Wawancara Data Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda*.
- Faif Yusuf, S. (2023). Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Cabang Kota Jakarta Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Fitria Mella Adestyan, I. R. (2022). Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 6(1).
- Fuja Novani, K. R. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Jumlah Nasabah Menabung pada PT Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi Islam*, 3 (1).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Universitas Diponegoro.
- Gusi Putu L P, P. M. (2022). Pengaruh Tingkat Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Tingkat Pengetahuan Akuntansi, dan Computer Self Efficacy pada Penerimaan Aplikasi Myob pada Siswa Akuntansi di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 7(1).
- Handayani, R. (2021). Pengaruh Jumlah Nasabah, Pendapatan Pegadaian Syariah dan Harga Emas terhadap Penyaluran Gadai Syariah (Rahn) pada PT. Pegadaian Periode 2011-2020. *Skripsi*.

- Hardani, Aulia, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hesti Handinisari, S. M. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(3).
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Online Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Kcp Gatot Subroto 2. *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2019*, 1128–1136.
- Intan Wulan, N. J. (2022). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce : Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2).
- Irvan Yusuf N, M. P. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI Mobile. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 1(2).
- Iviq, E. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Elektronik Ovo dengan Persepsi Manfaat Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2.
- Izza, M. N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Produk, Persepsi Manfaat, Pengaruh Sosial, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA (Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA Di Kota Kudus). <http://repository.iainkudus.ac.id/5591/>, 1(1).
- Jambi, D. I. K. (2023). *A vailable at <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>*. 9(01), 1573–1585.
- Jhon Rinaldo, T. R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*, 4(3).
- Joni, R. Y. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh). *Serambi Konstruktivitas*, 4(2).

- Junaedi, E. &. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang I-Best. *Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13-32.
- Karnadjaja, Tulipa, & Lukito. (2018). Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Belanja Online Melalui Kepercayaan Dan Sikap Pada Konsumen Zalora Di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 6(2), 116–130. <http://journal.wima.ac.id/index.php/KAMMA/article/view/1779>
- Kemudahan, P., Terhadap, D. A. N. K., Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). *MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*. 8(2302), 1–9.
- Khoiriyah, U. &. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2522-2535.
- Lubis, F. A. (2020). Pengaruh Pendapatan Pegadaian dan Harga Emas terhadap Pembiayaan Rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Langsa Tahub (2014-2019). *Skripsi*.
- Maharani, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi Kasus BNI KCU Jakarta Pusat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 1–15.
- Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6 (2).
- Meilina Widyaningsih, F. R. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 1 (2).
- Mochammad Yusuf, M. T. (2023). Pengaruh Citra Merk, Kualitas Layanan, dan *Digital Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Islamic Business and Finance (IBF)*. 4(1)

- Muhammad Burhan, N. (2022, Desember Selasa). Retrieved Februari Rabu, 2023, from Pasca Pandemi Jumlah Nasabah Bank Syariah Meningkat: <https://pantura.inews.id>
- Muhammad Iqbal, A. H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7 (1).
- Muis, M.R. Jufrizen, J & Slamet, A.R. (2018). Pengaruh Volume Perdagangan Saham, Tingkat Inflasi, Suku Bunga, Kurs Tax Rate Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG). *E – Jurnal Riset Prodi Manajemen*, 46-59.
- Musfirah, I. B. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Nahrawi, & Amirah, A. (2017). Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Return On Assets (ROA) dan Non Performing Financing (NPF) Terhadap Pembiayaan Murabahah BNI Syariah. *article info application/pdf eJournal*.
- Nasution, I. S. (2020). Pengaruh Pembiayaan Gadai Syariah (Rahn) terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah (Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina). *Skripsi*.
- Nazirah, U., Aceh, B., Ashal, F. F., Aceh, B., Riza, A., & Aceh, B. (n.d.). *MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK*.
- Ni Wayan Asih Budi Utami, N. T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada PT BRI (PERSERO) TBK (Studi kasus : Mahasiswa Prodi S1 Akuntansi Undiksha). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(2) .
- Nisa, F., Rozza, S., & Muchtar, A. M. (2020). PERAN PUBLIC RELATIONS, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN DALAM MENDORONG MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking BNI Syariah di Kota Depok). *Account*, 7(1), 1259–1268. <https://doi.org/10.32722/acc.v7i1.2839>
- Persepsi Kegunaan, P., Keamanan, D., Alauddin Makassar, U., Ainul Khatimah Sulmi, A., Awaluddin, M., Gani, I., Kara, M., & Islam Negeri Alauddin Makassar, U. (2021). (Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. *Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73.

- Purba, S. S. (2014). Analisis Pembiayaan Gadai Syariah (Rahn) terhadap Profitabilitas (ROA) pada PT. Pegadaian (Persero) Periode 2004-20013. *Skripsi (dipublikasi)*.
- Reza N, Lukman Nasution. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri *Online* pada PT Bank Mandiri (Persero) KCP Gatot Subroto. Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Risa Aulia, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniarja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3).
- Ruslinda, Rizki, Amalia (2018) Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT Bank Bukopin Tbk Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2).
- Sabtiyah. (2018). Analisis Pengaruh Pendapatan Pegadaian, Harga Emas dan Tingkat Inflasi terhadap Penyaluran Pembiayaan Rahn dengan Return On Asset sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah di Indonesia Periode 2014-2016). *Skripsi*.
- Safroni, I. H. (2019). Technology Acceptance Model (TAM) Toward “Dana” e-wallet Costumer. *Jurnal Minds: Manajemen, Ide, Inspirasi*, 6(2), 181-192.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia.
- Sayfi Hidayati, m. N. (2022). Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Probolinggo Sudirman dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(9).
- Setyowati, D. H., Sartika, A., & Setiawan. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pangsa Pasar Industri Keuangan Syariah Non-Bank. *Jurnal Iqtisaduna*.
- Silviana Putri Halim, M. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1 (10).

- Siti Bejana S, K. T. (2022). Faktor- faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* , 2(1).
- Soelistya, D., & Agustina, H. (n.d.). *ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI MOBILE BANKING DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)*. 89–100.
- Sonny Fransisco, A. T. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan Go-pay dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Sri Ismulyaty, N. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (BSI Kalirejo). *Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutiyem, T. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. *Jurnal Pundi*, 5(3).
- Tarangtang, J., Astuti, M., Awwaliyah, A., & Munawaroh, M. (2019). *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah Indonesia*. Yogyakarta: K-Media.
- Terhadap, S., Dan, K., & Kembali, P. (2021). *No Title*. 7(4), 508–520.
- Thalia Lufna Salsabila, S. R. (2022). Pengaruh Promosi Media Digital dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*, 3(1).
- Tine Badriatin, L. R. (2022). Persepsi Risiko dan Sikap Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(2).
- Ulfa Nazirah, F. F. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Ellee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2).

- Ulumudin. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan dalam Penggunaan Layanan Shopee Pay Letter Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Tegal dan Pekalongan. *Institut Agama Islam Negeri Pekalongan*.
- Utami, W. R. (2023). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(1), 1-22.
- Wahyuni, M. (2020). *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani.
- Wati, R., & Ayuningtyas, R. D. (2019). Pengaruh Pembiayaan Ar-Rahn, Pembiayaan Ar-Rum, Harga Emas, dan Jumlah Uang Beredar terhadap Profitabilitas Pegadaian Syariah di Indonesia Tahun 2008-2017. *STABILITY Journal of Management & Bussines*, Vol 2 No 2.
- Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL-FEB.pdf)
- Windari, N. T., Y, T. N., & Mudiharso, W. (2020). Pengaruh Pendapatan, Harga Emas, dan Inflasi terhadap Penyaluran Pembiayaan (Rahn) Pada PT. Pegadaian Syariah (Tahun 2011-2021).
- Wulan Probo Bintari, IBN Udayana & Bernadetta. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, Service Interacton Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20 (1).
- Yulianto, N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Cet-1*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Zarah Tumbel, R. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan. *Jurnal Emba*, 10(4).
- Zulkifli. (2010). *Cerdas Memilih Emas Tampil Makin Cantik Plus Berinvestasi*. Yogyakarta: Graha Pustaka.

LAMPIRAN



Lampiran 1 Kuesioner

A. Identitas Responden

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan :

1. Nama :
2. Usia :
 < 20 tahun 31-40 tahun > 50 tahun
 21-30 tahun 41-50 tahun
3. Jenis Kelamin :
 Laki-laki Perempuan
4. Pekerjaan :
 TNI/POLRI Pedagang Wirausaha
 Pealajar/Mahasiswa Pegawai Swasta PNS
 Lainnya
5. Sudah berapa lama menjadi Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda
 < 1 tahun 3 tahun > 4 tahun
 2 tahun 4 tahun

B. Daftar Pertanyaan Responden

1. Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengenai Pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda).
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternative jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia,
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju → Nilai = 1
 - b. TS = Tidak Setuju → Nilai = 2

- c. N = Netral → Nilai = 3
- d. S = Setuju → Nilai = 4
- e. SS = Sangat Setuju → Nilai = 5

1. PERSEPSI RISIKO (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, bertransaksi menggunakan Mobile Banking memiliki risiko tinggi					
2.	Menurut saya, bertransaksi melalui Mobile Banking dapat mengalami kerugian					
3.	Saya merasa bahwa keputusan bertransaksi menggunakan Mobile Banking itu sangat berisiko					

2. PERSEPSI KEMUDAHAN (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kemudahan transaksi menggunakan Mobile Banking sangat baik.					
2	Mobile Banking menyediakan informasi yang mudah dipahami.					
3	Mobile Banking dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.					
4	Menggunakan Mobile Banking dapat menghemat waktu dan tenaga					

	saat bertransaksi					
5	Mobile Banking menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap					

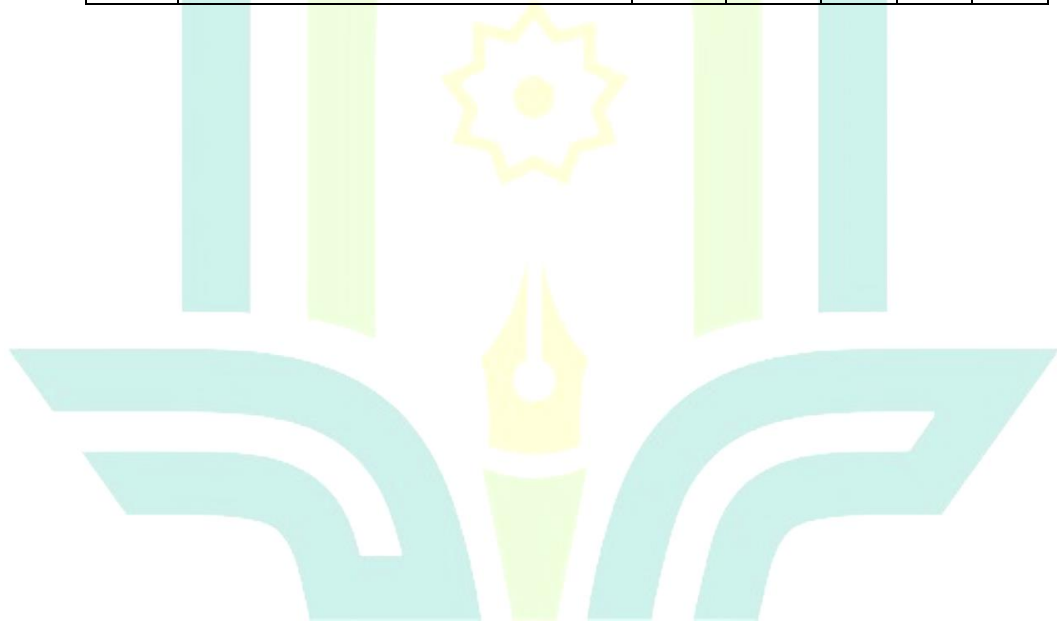
3. MINAT NASABAH (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya menggunakan Mobile Banking sebagai alat transaksi karena kebutuhan					
2.	Menggunakan Mobile Banking sebagai alat transaksi karena rekomendasi dari orang lain					
3.	Bertransaksi menggunakan Mobile Banking karena ingin merasakan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi online yang bisa dilakukan kapan saja					
4.	Saya berminat menggunakan Mobile Banking karena keamanannya					

4. KEPUASAN NASABAH (Z)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas menggunakan Mobile Banking sebagai alat transaksi online dan memutuskan untuk menggunakannya dalam					

	jangka waktu panjang.					
2	Saya merekomendasikan Mobile Banking sebagai alat transaksi online yang mudah digunakan kepada orang lain					
3	Saya tidak tertarik dengan sistem pembayaran lain kecuali Mobile Banking.					
4	Saya mencoba menggunakan fitur yang tersedia saat bertransaksi menggunakan Mobile Banking					
5	Saya memberikan masukan kepada sistem layanan mobile banking ketika terjadi ketidaksesuaian saat bertransaksi					

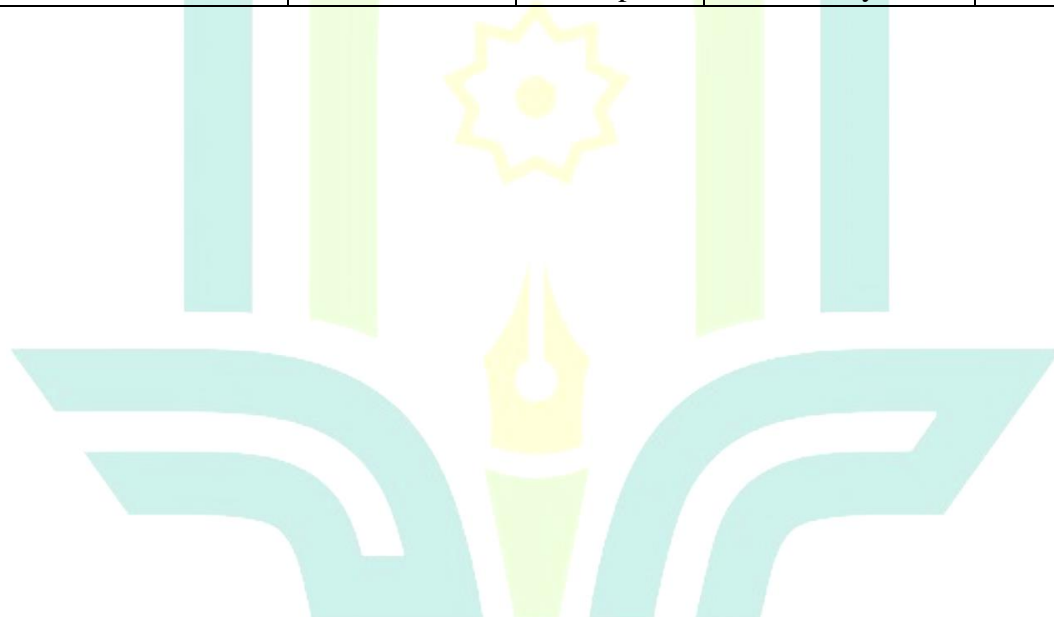


Lampiran 2 Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Lama menjadi Nasabah
1	Adi Kurniawan	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Wirausaha	2 Tahun
2	Ahmad Harif Maulana	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Wirausaha	< 1 Tahun
3	Cika	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
4	Sella Rahma Amalia	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
5	Luluk Luwiyah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
6	Siti Dian Setyorini	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	2 Tahun
7	Silma Daroini	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
8	Siti Utami Arumsari	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	2 Tahun
9	Fitri Nur Azizah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
10	M. Arsyil Majid	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
11	Ayu parwati	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
12	Alfi Rohmawati	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	2 Tahun
13	Baeni Khusvahiyah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
14	Vivi yulianti	21 - 30 Tahun	Perempuan	Wirausaha	< 1 Tahun
15	Yahya nur robiyansyah	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	< 1 Tahun
16	Khofifatul Alawiyah	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
17	Nikhlatun Nuha F	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
18	Lely	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
19	Sri Mulyati	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
20	Kuswati	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
21	Suci Nur Karima	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
22	Vina aprillia	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
23	Muhammad Rozali	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
24	Susi Ida hartini	> 50 Tahun	Perempuan	PNS	< 1 Tahun
25	Erni	> 50 Tahun	Perempuan	PNS	2 Tahun
26	Haniyah Amanatul Janah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
27	Amalia	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
28	Atika	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
29	Risdiana Meirani	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
30	Nuridah	> 50 Tahun	Perempuan	Lainnya	2 Tahun
31	Nokeri	> 50 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
32	Titik Istiani	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
33	Rini	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
34	Sri mulyati	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
35	Helmi Fajar Mujahidin Akbar	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	2 Tahun
36	Ardinata setiawan	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pedagang	< 1 Tahun
37	Amanda	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun

38	Nazaruddin Abdillah	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
39	Khusna Rabiatul A	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
40	Ade	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
41	Ayu tri hastari	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
42	Nevia Navit	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
43	Lasri	41 - 50 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
44	zanuar fakhry	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
45	Saiful hakim	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	2 Tahun
46	Arum Wijayanti	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
47	Elma fitriani	<20 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
48	Lusy Rositawati	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
49	Siska Nur Aini	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
50	Alim Zaenudin	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	< 1 Tahun
51	Maulana Chabibullah	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	3 Tahun
52	Milla	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pedagang	< 1 Tahun
53	Hima rizki afifa	21 - 30 Tahun	Perempuan	Wirausaha	< 1 Tahun
54	anggi amalia	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
55	Muhammad Rizqi Novianto	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
56	Cholis Nawadhir	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
57	M.Shodiqur rifqi	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
58	Ahda Sabila	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
59	Sarah Mazida	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
60	Sul Khan Arief Widodo	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
61	Arini Shauba Ananda	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
62	Pramono	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
63	Miyah Fadilah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	3 Tahun
64	M.Abdul Fatah	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	2 Tahun
65	Dewi Arum Fadilah	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
66	adi wilda	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	2 Tahun
67	M Qodrun Nada	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Wirausaha	< 1 Tahun
68	Nisa alfatinah	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
69	Tri Agung Saputra	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
70	Rifsa Kharisma Adnin	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
71	Nadia Rahmawati	31 - 40 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	2 Tahun
72	Gurandi Imam A	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	4 Tahun
73	Anis Inayati	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	3 Tahun
74	Slamet Lutfi	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Lainnya	> 4 Tahun
75	Rijana	21 - 30 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
76	M Fatur Arsyi	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	> 4 Tahun
77	Isma Ika Wardani	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	2 Tahun
78	Adam Umarsyah	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	4 Tahun
79	Siti Sulistiyannah	> 50 Tahun	Perempuan	PNS	> 4 Tahun
80	Subagio	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	> 4 Tahun

81	Susi Yulianti	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
82	Eko P	> 50 Tahun	Laki - laki	PNS	> 4 Tahun
83	Choirin Nina	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	< 1 Tahun
84	Ratih Indiyasari	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	> 4 Tahun
85	Ita Rizky Suciyani	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	2 Tahun
86	Eri Ningsih	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	> 4 Tahun
87	Fudin	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
88	Naili Alfi Rizqiyana	21 - 30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
89	Ghinda Rakrian P	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
90	Tri Adi Wijaya	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
91	Andy Akhmad W	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
92	Agus Sulistiawan	31 - 40 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
93	Erni Yusnita	31 - 40 Tahun	Perempuan	Pegawai Swasta	4 Tahun
94	Mohamad Zuaim R	41 - 50 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	4 Tahun
95	Bangun W	41 - 50 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	> 4 Tahun
96	Henky Daniel T	31 - 40 Tahun	Laki - laki	TNI/POLRI	2 Tahun
97	Shibohoh	21 - 30 Tahun	Laki - laki	Pelajar/Mahasiswa	2 Tahun
98	Ati Nurdiyati	31 - 40 Tahun	Perempuan	Lainnya	<1 Tahun
99	Wahyudin	41 - 50 Tahun	Laki - laki	Pegawai Swasta	> 4 Tahun
100	Nila	41 - 50 Tahun	Perempuan	Lainnya	> 4 Tahun



Lampiran 3 data Tabulasi

NO	PERSEPSI RISIKO			TOTAL	NO	PERSEPSI KEMUDAHAN					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	2	2	2	6	1	4	4	5	5	4	22
2	2	1	1	4	2	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	9	3	4	5	4	4	4	21
4	2	2	2	6	4	3	4	4	3	4	18
5	4	3	3	10	5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	9	6	4	4	4	4	4	20
7	1	1	1	3	7	5	5	5	5	5	25
8	3	2	2	7	8	5	4	5	5	5	24
9	2	2	2	6	9	5	5	5	5	5	25
10	3	3	3	9	10	4	4	4	4	3	19
11	3	2	3	8	11	4	5	4	4	4	21
12	3	1	2	6	12	5	4	5	5	4	23
13	2	2	2	6	13	5	4	4	5	4	22
14	2	1	2	5	14	4	4	5	5	4	22
15	1	1	1	3	15	5	5	5	5	5	25
16	1	1	1	3	16	5	5	5	5	5	25
17	1	1	1	3	17	5	5	5	5	5	25
18	2	1	1	4	18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	3	10	19	4	4	5	5	5	23
20	2	2	2	6	20	5	5	5	5	5	25
21	3	3	3	9	21	4	3	4	4	3	18
22	2	2	2	6	22	2	4	4	4	4	18
23	3	3	3	9	23	4	4	4	5	4	21
24	4	4	4	12	24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	3	11	25	4	4	4	4	4	20
26	2	2	2	6	26	3	3	4	4	3	17
27	1	1	2	4	27	4	4	4	4	3	19
28	4	5	5	14	28	4	5	4	5	5	23
29	2	3	2	7	29	4	4	5	5	5	23
30	4	5	4	13	30	5	5	5	4	4	23
31	4	5	5	14	31	5	5	4	5	4	23
32	1	1	1	3	32	5	5	5	5	5	25
33	1	1	1	3	33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	4	13	34	5	4	5	4	4	22
35	4	2	3	9	35	4	5	5	5	5	24
36	1	1	1	3	36	5	5	5	5	5	25

37	2	2	2	6	37	1	1	1	1	1	5
38	1	1	1	3	38	5	5	5	5	5	25
39	2	3	2	7	39	4	4	4	5	4	21
40	1	3	3	7	40	1	1	1	1	1	5
41	3	3	3	9	41	4	4	5	5	4	22
42	1	1	1	3	42	5	5	5	5	5	25
43	2	2	2	6	43	5	5	5	5	5	25
44	2	2	1	5	44	4	4	5	4	3	20
45	3	4	4	11	45	4	4	5	5	4	22
46	2	2	2	6	46	5	5	5	5	4	24
47	3	2	2	7	47	4	4	4	4	4	20
48	2	2	2	6	48	4	4	4	5	4	21
49	4	3	3	10	49	4	3	3	4	4	18
50	3	1	1	5	50	4	5	5	5	4	23
51	4	4	4	12	51	4	4	4	4	4	20
52	3	3	3	9	52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	10	53	4	4	5	5	4	22
54	2	3	3	8	54	4	5	5	5	4	23
55	4	4	4	12	55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	5	12	56	4	5	3	4	3	19
57	2	2	2	6	57	4	4	3	3	4	18
58	2	3	1	6	58	2	1	3	2	2	10
59	2	2	2	6	59	5	5	5	5	4	24
60	2	2	2	6	60	4	4	4	4	4	20
61	2	2	2	6	61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	15	62	5	5	5	5	5	25
63	3	3	4	10	63	4	4	5	5	3	21
64	4	3	4	11	64	5	4	5	5	4	23
65	3	3	3	9	65	4	4	4	5	5	22
66	4	5	4	13	66	5	5	5	5	4	24
67	3	2	3	8	67	5	4	5	4	4	22
68	4	2	1	7	68	5	5	5	5	5	25
69	3	2	3	8	69	4	4	4	5	5	22
70	3	4	4	11	70	4	5	5	5	4	23
71	3	2	3	8	71	4	4	4	4	4	20
72	4	3	2	9	72	5	4	4	4	4	21
73	4	4	4	12	73	5	4	5	4	4	22
74	3	4	4	11	74	5	6	5	5	5	26
75	4	3	2	9	75	5	5	5	5	5	25
76	2	2	4	8	76	5	4	5	5	5	24
77	4	3	3	10	77	5	4	3	5	4	21

78	3	4	3	10	78	4	5	5	5	5	24
79	4	4	4	12	79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	5	14	80	3	4	5	4	5	21
81	3	5	4	12	81	4	5	5	5	5	24
82	2	3	5	10	82	5	4	5	4	4	22
83	4	4	3	11	83	4	5	5	5	5	24
84	5	2	3	10	84	4	5	4	5	5	23
85	5	3	2	10	85	5	5	5	5	5	25
86	3	2	4	9	86	4	5	5	4	5	23
87	4	3	5	12	87	5	4	4	4	4	21
88	4	4	4	12	88	4	5	5	5	5	24
89	2	4	5	11	89	5	5	5	5	5	25
90	3	4	4	11	90	3	5	5	5	5	23
91	3	3	5	11	91	5	5	5	3	5	23
92	4	5	4	13	92	4	5	5	4	4	22
93	3	5	5	13	93	3	4	5	5	3	20
94	4	5	5	14	94	5	5	4	5	4	23
95	4	5	4	13	95	5	4	4	4	4	21
96	3	4	3	10	96	5	5	5	5	5	25
97	2	4	5	11	97	5	5	5	5	5	25
98	4	3	5	12	98	5	5	5	5	5	25
99	5	3	4	12	99	4	4	4	4	5	21
100	5	4	5	14	100	5	5	5	5	4	24



NO	MINAT NASABAH				TOTAL	NO	KEPUASAN					TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4			Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1	4	3	4	4	15	1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	5	17	3	4	4	4	3	3	18
4	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	3	18
5	4	4	4	4	16	5	4	4	4	3	3	18
6	4	4	4	4	16	6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	20	7	5	5	5	5	5	25
8	5	4	5	4	18	8	5	5	4	5	5	24
9	5	5	5	5	20	9	5	5	5	5	5	25
10	4	3	4	3	14	10	4	4	3	3	3	17
11	4	3	4	3	14	11	4	4	4	4	4	20
12	5	3	4	4	16	12	4	5	2	3	3	17
13	4	4	5	4	17	13	5	4	4	3	3	19
14	4	3	4	4	15	14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	20	15	5	5	5	5	5	25
16	5	1	5	5	16	16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	20	17	5	5	5	5	5	25
18	4	2	4	4	14	18	4	4	3	4	4	19
19	4	2	5	4	15	19	4	4	4	5	5	22
20	5	5	5	5	20	20	5	5	5	5	5	25
21	2	2	3	3	10	21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	16	22	4	4	4	4	4	20
23	4	3	4	3	14	23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	16	24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	16	25	4	4	4	4	4	20
26	3	4	4	4	15	26	3	4	4	3	3	17
27	4	3	4	4	15	27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	4	4	18	28	5	4	5	4	4	22
29	3	3	4	3	13	29	4	4	4	4	4	20
30	4	5	5	5	19	30	4	5	4	5	5	23
31	4	5	5	5	19	31	5	5	5	4	4	23
32	5	4	5	4	18	32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	4	4	16	33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	4	18	34	5	4	4	5	5	23
35	5	3	5	3	16	35	3	3	5	5	5	21
36	5	5	5	5	20	36	5	5	5	4	4	23
37	1	1	1	1	4	37	1	1	1	4	4	11
38	5	1	5	4	15	38	5	5	4	3	3	20
39	4	5	4	4	17	39	4	4	3	4	4	19

40	2	2	2	2	8	40	2	2	3	3	3	13
41	4	4	4	4	16	41	4	4	4	4	4	20
42	5	5	5	5	20	42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	5	5	19	43	5	5	5	4	4	23
44	3	2	4	4	13	44	3	4	3	3	3	16
45	5	4	5	4	18	45	4	4	5	4	4	21
46	4	2	4	3	13	46	4	4	3	4	4	19
47	4	4	4	4	16	47	4	4	4	4	4	20
48	5	3	4	4	16	48	4	4	4	4	4	20
49	4	3	4	4	15	49	3	4	4	3	3	17
50	4	4	4	5	17	50	5	5	5	4	4	23
51	4	4	4	4	16	51	4	4	4	4	4	20
52	4	2	4	4	14	52	4	4	4	5	5	22
53	5	4	5	4	18	53	4	4	4	4	4	20
54	4	3	5	3	15	54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	4	4	16	55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	5	3	17	56	3	4	4	5	5	21
57	4	4	3	4	15	57	3	3	4	4	4	18
58	3	4	3	4	14	58	4	1	2	3	3	13
59	5	2	4	3	14	59	4	4	4	3	3	18
60	4	4	4	4	16	60	4	4	4	4	4	20
61	5	4	5	5	19	61	5	5	4	4	4	22
62	5	5	5	5	20	62	5	5	5	5	5	25
63	4	4	3	3	14	63	3	4	4	3	3	17
64	5	4	4	4	17	64	4	5	4	4	4	21
65	4	4	4	4	16	65	4	4	3	4	4	19
66	5	5	5	4	19	66	5	5	4	4	4	22
67	4	4	5	3	16	67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	4	19	68	5	4	4	4	4	21
69	3	2	4	4	13	69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	16	70	5	4	4	4	4	21
71	3	5	5	5	18	71	5	3	4	5	5	17
72	3	5	5	5	18	72	5	5	5	5	5	25
73	3	4	5	4	16	73	5	5	5	5	5	25
74	3	4	4	4	15	74	5	5	5	5	5	25
75	4	5	5	4	18	75	4	4	5	3	5	21
76	5	5	5	5	20	76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	20	77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	20	78	5	5	5	5	4	24
79	4	4	5	4	17	79	4	4	4	4	4	20
80	4	3	5	5	17	80	4	5	5	5	5	24

81	5	4	5	5	19	81	5	5	5	4	4	23
82	4	5	5	4	18	82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	4	19	83	5	5	5	5	5	25
84	5	4	4	4	17	84	5	5	5	5	4	24
85	5	5	5	5	20	85	4	5	4	5	5	23
86	5	3	4	3	15	86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	4	19	87	5	5	5	5	5	25
88	5	3	4	4	16	88	4	4	4	4	5	21
89	5	5	5	5	20	89	5	4	5	4	5	23
90	4	5	5	4	18	90	5	5	5	5	5	25
91	4	5	5	5	19	91	5	4	5	4	4	22
92	4	5	5	5	19	92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	20	93	3	3	3	5	5	19
94	5	4	5	5	19	94	5	5	5	5	5	25
95	5	4	5	5	19	95	4	5	5	5	4	23
96	5	4	5	5	19	96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	20	97	5	5	5	5	5	25
98	4	5	5	5	19	98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	5	5	19	99	5	4	5	5	5	24
100	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	25



Lampiran 4 Output Statistik Deskriptif

Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviation
Persepsi Risiko (X1)	100	12.00	3.00	15.00	8.6900	3.22144
Persepsi Kemudahan (X2)	100	21.00	5.00	26.00	21.8700	3.47183
Minat Nasabah(Y)	100	16.00	4.00	20.00	16.8100	2.71060
Kepuasan(Z)	100	14.00	11.00	25.00	21.3600	3.13185

Lampiran 5 Output Uji Validitas

Correlations					
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	Pearson Correlation	1	.653**	.620**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	.653**	1	.798**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	.620**	.798**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	.837**	.921**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations							
		VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00005	Pearson Correlation	1	.682**	.624**	.640**	.621**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

VAR00006	Pearson Correlation	.682**	1	.711**	.725**	.759**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
VAR00007	Pearson Correlation	.624**	.711**	1	.742**	.680**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
VAR00008	Pearson Correlation	.640**	.725**	.742**	1	.696**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
VAR00009	Pearson Correlation	.621**	.759**	.680**	.696**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
VAR00010	Pearson Correlation	.826**	.897**	.864**	.876**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations						
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00011	Pearson Correlation	1	.370**	.648**	.483**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
VAR00012	Pearson Correlation	.370**	1	.527**	.601**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
VAR00013	Pearson Correlation	.648**	.527**	1	.669**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
VAR00014	Pearson Correlation	.483**	.601**	.669**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
VAR00015	Pearson Correlation	.748**	.810**	.851**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

	N	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Correlations							
		VAR00016	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00000	VAR00001
		16	7	8	9	0	1
VAR00016	Pearson Correlation	1	.760**	.707**	.467**	.450**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
VAR00017	Pearson Correlation	.760**	1	.686**	.490**	.447**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	100	100	100	100	100
VAR00018	Pearson Correlation	.707**	.686**	1	.563**	.542**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	100	100	100	100	100
VAR00019	Pearson Correlation	.467**	.490**	.563**	1	.901**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	100	100	100	100	100
VAR00020	Pearson Correlation	.450**	.447**	.542**	.901**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	100	100	100	100	100
VAR00021	Pearson Correlation	.824**	.807**	.867**	.815**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.870	3

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.917	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.679	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.885	5

Lampiran 7 Output Uji Normalitas

Normalitas Model 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05558074
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.055
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
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.

Normalitas Model II

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.639	1.416		3.981	.000		
	PersepsiRisikoX1	.160	.065	.164	2.463	.016	.996	1.004
	PersepsiKemudahanX2	.655	.060	.726	10.881	.000	.996	1.004

a. Dependent Variable: KepuasanZ

Lampiran 8 Output Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas Model 1

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.606	1.278		2.821	.006		
	PersepsiResiko	.155	.059	.184	2.639	.010	.996	1.004
	PersepsiKemudahan	.542	.054	.695	9.979	.000	.996	1.004

a. Dependent Variable: Minat

Uji Multikolinieritas Model II

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.156	1.215		.951	.344		

	PersepsiRisikoX1	.085	.053	.101	1.600	.113	.938	1.066
	PersepsiKemudahanX2	.258	.071	.330	3.611	.000	.449	2.229
	KepuasanZ	.435	.081	.502	5.383	.000	.431	2.321
a. Dependent Variable: MinatY								

Lampiran 9 Output Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas Model 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.506	.778		1.935	.056
	PersepsiRisikoX1	-.031	.036	-.088	-.873	.385
	PersepsiKemudahanX2	.021	.033	.066	.648	.519

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Uji Heterokedastisitas Model II

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.893	.760		3.806	.000
	PersepsiRisikoX1	-.043	.033	-.133	-1.295	.198
	PersepsiKemudahanX2	-.005	.045	-.016	-.110	.913
	KepuasanZ	-.055	.051	-.164	-1.089	.279

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Lampiran 10 Output Uji T

Uji T Model 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.639	1.416		3.981	.000

PersepsiResiko	.160	.065	.164	2.463	.016
PersepsiKemudahan	.655	.060	.726	10.881	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji T Model II

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.156	1.215		.951	.344
	PersepsiResikoX1	.085	.053	.101	1.600	.113
	PersepsiKemudahanX2	.258	.071	.330	3.611	.000
	KepuasanZ	.435	.081	.502	5.383	.000

a. Dependent Variable: MinatY

Lampiran 11 Output Uji F

Uji F Model I

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	552.724	2	276.362	64.083	.000 ^b
	Residual	418.316	97	4.313		
	Total	971.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), PersepsiKemudahan, PersepsiResiko

Uji F Model II

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.741	3	155.247	56.961	.000 ^b
	Residual	261.649	96	2.726		
	Total	727.390	99			

a. Dependent Variable: MinatY

b. Predictors: (Constant), KepuasanZ, PersepsiResikoX1, PersepsiKemudahanX2

Lampiran 12 Output Uji R

Uji R Model I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.560	2.07666

a. Predictors: (Constant), PersepsiKemudahanX2, PersepsiRisikoX1

Uji R Model II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.629	1.65091

a. Predictors: (Constant), KepuasanZ, PersepsiRisikoX1, PersepsiKemudahanX2

Lampiran 13 Output Uji Analisis Jalur

Substruktur I

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.639	1.416		3.981	.000
	PersepsiResiko	.160	.065	.164	2.463	.016
	PersepsiKemudahan	.655	.060	.726	10.881	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.560	2.07666

a. Predictors: (Constant), PersepsiKemudahanX2, PersepsiRisikoX1

Substruktur II

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.156	1.215		.951	.344
	PersepsiRisikoX1	.085	.053	.101	1.600	.113
	PersepsiKemudahanX2	.258	.071	.330	3.611	.000
	KepuasanZ	.435	.081	.502	5.383	.000

a. Dependent Variable: MinatY

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.629	1.65091

a. Predictors: (Constant), KepuasanZ, PersepsiRisikoX1, PersepsiKemudahanX2

Lampiran 14 Surat Permohonan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1609/Un.27/J.IV.2/PP.01.1/09/2023 26 September 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. Kepada Bapak/Ibu pimpinan BSI KC Pekalongan Pemuda

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Tiyas Ayu Setiani
NIM : 4219156
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

"Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 15 Selesai melakukan Penelitian



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erni Yusnita

Jabatan : Branch Operations & Service Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Tiyas Ayu Setiani

NIM : 4219156

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Universitas : UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian di BSI KC Pekalongan Pemuda terhitung mulai tanggal 02 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 06 Oktober 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 12 Oktober 2023
BSI KC Pekalongan Pemuda


Erni Yusnita
Branch Operations & Service Manager



Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. Identitas Diri

Nama : Tiyas Ayu Setiani
Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 13 September 2001
Alamat : Dk. Wonosirno Ds. Kutosari Kec. Karanganyar
Kab. Pekalongan Jawa Tengah
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Nomer handphone : 0857-7263-8373
Email : tiyasayy13@gmail.com

B. Riwayat pendidikan

1. SD : SDN Kutosari
2. SMP : MTs Yapik Karanganyar
3. SMK : SMKN 1 Karangdadap

Pekalongan, 1 Oktober 2023



Tiyas Ayu Setiani

Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Saudara/i
Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda
Di Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan saya Tiyas Ayu Setiani (4219156) Prodi Perbankan Syariah, ingin mengadakan penelitian kepada nasabah BSI mengenai minat nasabah menggunakan mobile banking. Sehubungan dengan itu kami membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara. Kami harap saudara mengisi kuesioner ini dengan hati yang lapang. Terima kasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

tiyasayy13@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SKRIPSI

JUDUL



Nama *

Tiyas

Usia *

- <20 Tahun
- 21 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- > 50 Tahun

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- TNI/POLRI
- PNS
- Pedagang
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

Sudah berapa lama menjadi Nasabah BSI *
KC Pekalongan Pemuda

- < 1 Tahun
- 2 Tahun
- 3 Tahun
- 4 Tahun
- > 4 Tahun

Berikutnya

Kosongkan formulir

Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternative jawaban yang sesuai :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

PERSEPSI RISIKO (X1) *

Menurut saya, bertransaksi menggunakan mobile banking memiliki risiko tinggi

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Menurut saya, bertransaksi melalui mobile banking dapat mengalami kerugian *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Saya merasa bahwa keputusan bertransaksi menggunakan mobile banking itu sangat berisiko *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

PERSEPSI KEMUDAHAN (X2) *

Kemudahan bertransaksi menggunakan mobile banking sangat baik

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Mobile banking menyediakan informasi yang mudah dipahami *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Mobile banking dapat digunakan dimanapun dan kapanpun *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Menggunakan mobile banking dapat menghemat waktu dan tenaga saat bertransaksi *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Mobile banking menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap *

STS

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

MINAT NASABAH (Y) *

Saya menggunakan mobile banking sebagai alat transaksi karena kebutuhan

STS

1

2

3

4

5

SS

Menggunakan mobile banking sebagai alat transaksi karena rekomendasi dari orang lain *

STS

1

2

3

4

5

SS

Bertransaksi menggunakan mobile banking karena ingin merasakan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi online yang bisa dilakukan kapan saja *

STS

1

2

3

4

5

SS

Saya berminat menggunakan mobile banking karena keamanannya *

STS

1

2

3

4

5

SS

KEPUASAN NASABAH (Z) *

Saya merasa puas menggunakan mobile banking sebagai alat transaksi online dan memutuskan untuk menggunakannya dalam jangka panjang

STS :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Saya merekomendasikan mobile banking sebagai alat transaksi online yang mudah digunakan kepada orang lain *

STS :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Saya tidak tertarik dengan sistem pembayaran lain kecuali mobile banking *

STS :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Saya mencoba menggunakan fitur yang tersedia saat bertransaksi menggunakan mobile banking *

STS :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

Saya memberikan masukan kepada sistem layanan mobile banking ketika terjadi ketidaksesuaian saat bertransaksi *

STS :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

SS

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner/angket kepada Nasabah Mobile Banking BSI KC Pekalongan Pemuda

