

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN
NASABAH, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* SYARIAH**

**(STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA *MOBILE BANKING* BSI DI
YOGYAKARTA)**



Oleh

Yuli Anita

NPM: 20190730036

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN
NASABAH, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* SYARIAH**

**(STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA *MOBILE BANKING* BSI DI
YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Yuli Anita

20190730036

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Anita

Nomor : 20190730036

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* BSI di Yogyakarta).**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya sayasendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 25 September 2023

Yang membuat pernyataan



Yuli Anita

MOTTO

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu.”

(Qs. Al Qasas 28: 77)

“Kalau bukan kamu yang menguatkan diri kamu sendiri untuk berjuang. Mau siapa lagi yang bisa kamu andalkan?”

(A. Wildan Hilmi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi' alamin,

Puji dan Syukur penulis ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis atas pembuatan skripsi ini.

Karya kecil nan sederhana ini, saya persembahkan untuk:

Ayah saya A.Karim dan Mama saya Sri Mulyati selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, do'a-do'a yang tidak pernah terputus, dan yang telah memfasilitasi semua kebutuhan saya hingga sampai detik ini.

Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan, dan selalu berusaha menjadi orang tua yang terbaik untuk saya.

Teruntuk ketiga saudara laki-laki saya tercinta: Alimudin, Junaidin dan Ismul Rahman serta saudara ipar saya tersayang Nurlaelah yang selalu memberi semangat disetiap langkah kebaikan penulis.

Semua keluarga besar serta kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan baik berupa materi maupun nasihat.

Penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang dan tidak mudah menyerah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah-Nya, kekuatan-Nya serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Bertransaksi Menggunakan *Mobile banking* Syariah (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* BSI di Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan, dukungan dan saran dari semua pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas berkat kuasa-Nya yang telah memberikan kekuatan iman dan kekuatan fisik sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam serta dosen Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, membantu, serta meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibuk Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I.,M.E.I. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu, kesabaran dan keteladan dengan penuh keikhlasan kepada peneliti.
9. Seluruh staff akademis khususnya Tata Usaha Fakultas Agama Islam yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan akademik.
10. Saudari Leliana Hidayatullah, Saskiah Khairani, Hastin Niti Asih, Alfira Ramdhani, Gina Okta Sari, dan Andin Nur selaku sahabat dari maba yang sudah penulis anggap seperti saudara sendiri, sahabat yang memberikan semangat dan motivasi ke penulis, serta menjadi pendengar cerita penulis.
11. Terimakasih kepada saudara saya dirantau kak Fatma, Yani, Aya, Naning, dan Fitri yang selalu menemani dan memberikan support kepada saya dari awal kuliah sampai saat ini.
12. Terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendoakan hingga dapat terselesikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 25 September 2023

Penulis



Yuli Anita

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xvi
ABSTRAK.....	xxiv
ABSTRACT.....	xxv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Landasan Teori.....	20
1. Kerangka Teori.....	20
2. Kerangka Pemikiran	38
3. Hipotesis	39
BAB III.....	43

METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Jenis Dan Sumber Data	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Metode Analisis Data.....	52
G. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum.....	57
B. Gambaran umum objek penelitian	57
C. Hasil Penyebaran Kuesioner	67
D. Karakteristik Responden.....	67
E. Uji Instrumen Data.....	74
1. Uji Kualitas Data	74
2. Uji Asumsi Klasik	77
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
5. Uji Hipotesis.....	81
F. Pembahasan Hipotesis.....	85
BAB V.....	93
PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Keterbatasan.....	94
C. Implikasi.....	94
D. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

LAMPIRAN.....	100
KUESIONER PENELITIAN	100
A. Karakteristik responden	101
B. Petunjuk pengisian Kuesioner.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	45
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	68
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	70
Tabel 4. 5 Asal Instansi	71
Tabel 4. 6 Frekuensi Penggunaan M-Banking BSI jangka waktu 1 bulan	72
Tabel 4. 7 Berapa Lama Menggunakan Mobile Banking BSI.....	72
Tabel 4. 8 Transaksi Penggunaan Mobile Banking BSI	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian.....	76
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4. 12 Uji Multikolineartias	78
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model TAM.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4. 1 Fitur <i>Mobile Banking</i> BSI	61