

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Risiko terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung menggunakan Sistem Pembayaran *Mobile banking*” ditulis oleh Lailatul Nasrul Ummah, NIM 17401153427, dosen pembimbing bapak Nur Azis Muslim, M.HI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang saat ini sangat berkembang dengan pesat. Salah satunya berdampak pada pelayanan perbankan baik syariah maupun konvensional, yakni aplikasi sistem pembayaran *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* yang sedang berkembang diiringi dengan timbulnya berbagai respon dari nasabah, terutama oleh kalangan muda seperti mahasiswa mulai dari kualitas layanan yang menjadi standar pengukuran aplikasi, persepsi nasabah yang mendorong untuk selalu melakukan perbaikan pada sistem pembayaran *mobile banking*, hingga risiko yang harus diwaspadai baik oleh nasabah maupun perbankan.

Rumusan masalah dalam skripsi ini antara lain (1) Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung?, (2) Apakah Persepsi berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung?, (3) Apakah Risiko berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan, persepsi, dan risiko berpengaruh terhadap keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking* dan pengaruh tersebut seberapa signifikan dalam setiap hubungan variabelnya.

Penelitian kali ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer. Metode yang digunakan adalah dengan observasi dan kuesioner/angket. Adapun teknik analisis uji yang digunakan adalah regresi linear berganda, sementara uji hipotesis menggunakan uji parsial (Uji T) dan uji simultan (Uji F) dengan tingkat signifikan sebesar 0,1 (10%).

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada uji T diperoleh hasil bahwa variabel kualitas layanan, persepsi, dan risiko berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking*. Kemudian pada hasil uji bersama-sama atau uji F ketiga variabel bebas, yakni kualitas layanan, persepsi dan risiko secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking*.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Persepsi, Risiko, Sistem Pembayaran, *mobile banking*

ABSTRACT

Thesis entitled “the effect of quality service, preconception, and risk to the students’ decisions in IAIN Tulungagung by using mobile banking payment system” written by Lailatul Nasrul Ummah, NIM 17401153427. Advisor: Nur Azis Muslim, M.HI.

This research is motivated by the rapidly technological developments that one of the effects is on the banking service in sharia and conventional by using mobile banking payment system. The developing mobile banking brings up a variety of responses from customers, especially among young people like college students: from the quality service as a standard application measurement, customer’s preconception that drives to always do repairs on mobile banking payment system, to a risk that both of customers and banks have to contend with.

Research problems of this study are (1) does quality service affect the use of the mobile banking payment system by the students of IAIN Tulungagung?, (2) Does preconception affect the use of the mobile banking payment system by the students of IAIN Tulungagung?, (3) Does the risk affect the use of the mobile banking payment system by the students of IAIN Tulungagung?. The purpose of this study is to determine whether the quality service, preconception, and the risk affect the students’ decisions in IAIN Tulungagung by using mobile banking payment system and those influences measure how significant each variable relationship is.

The research design in this study was associative research with quantitative approach. The data used was primary data with observation and questionnaire as an instrument to collect the data. The data analysis was using linear multiple regressions, while the hypothesis testing was using partial test (T-Test) and simultaneous test (F-Test) with the significant value is 0,05 (5%).

Based on the results of tests that have been conducted on the T test, the results show that the variables of service quality, perception, and risk influence the Faculty of Economics and Islamic Business IAIN Tulungagung students' decision in using mobile banking payment system. Then the results of the joint test or the third F test of the independent variables, namely service quality, perception and risk absolutely have a positive and significant effect on IAIN Tulungagung students' decision in using mobile banking payment system.

Keywords: quality service, preconception, risk, payment system, mobile banking