

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji pada penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian kemudian dilanjutkan dengan diadakan analisis yang merupakan pengolahan lebih lanjut dari hasil uji hipotesis. Dalam analisis ini akan dibuat semacam interpretasi atau penafsiran hasil dari pengujian yang dilakukan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan rumus regresi yang telah diproses dari hasil pengolahan data statistik analisis regresi linier berganda menggunakan alat bantu SPSS 21.0.

Hasil pengujian hipotesis tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh paling signifikan terhadap keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2000) yang memiliki faktor dominan atau penentu kualitas jasa dengan TERRA yang penting bagi bank, antara lain : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati).⁷¹

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Febrianta, Andika dan Indrawati mengenai Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung (2016) dengan variabel

⁷¹Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung : AIFABETA, 2018)hlm.341

penelitian antara lain, *reliability* (keandalan) (X1), *responsiveness* (daya tanggap) (X2), *assurance and security* (jaminan dan keamanan) (X3), *convenience* (kenyamanan) (X4), *efficiency* (efisiensi) (X5), *easiness to operate* (kemudahan pengoperasian) (X6)⁷². pada penelitian ini kualitas layanan berpengaruh dengan variabel yang digunakan.

Menurut penelitian Prawiramulia, Gangsar dalam penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri (Studi pada pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung). Hasil penelitian ini adalah kualitas Mandiri Mobile pada Bank Mandiri di Kota Bandung secara keseluruhan berada pada kategori baik.⁷³

B. Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran *Mobile Banking*

Hasil pengujian kedua pada hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh antara Persepsi terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking*.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin sering mahasiswa menggunakan aplikasi *mobile banking* maka akan semakin baik persepsi yang dinyatakan dan reaksi seseorang mengenai relaitas penggunaan aplikasi

⁷²Andika Febrianta dan indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung, *e-Proceeding of Management*, vol.3, no.3, 2016, hlm.2879

⁷³Gangsar Prawiramulia, Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom,2014

dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Maka pengguna pada kalangan mahasiswa juga akan semakin banyak. Hal ini sesuai teori yang menyatakan bahwa Persepsi Menurut Robbin (2003), dimana indikator persepsi ada dua, antara lain Penerimaan dan Evaluasi⁷⁴

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadlan, Abi dan Rizki Yudhi Dewantara dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Pengguna *mobile banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *mobile banking* Universitas Brawijaya). Hasil penelitian ini menemukan bahwa ketika suatu teknologi, yang dalam penelitian ini yaitu *mobile banking* dapat dengan mudah dipahami dan digunakan serta dipercaya dapat mendapatkan manfaat bagi penggunanya maka akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan *mobile banking*.

Kemudahan dan kegunaan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Brawijaya dalam penelitian ini yaitu penggunaan *mobile banking* yang praktis serta penggunaan *mobile banking* yang dapat menghemat waktu dapat mempengaruhi sikap mahasiswa Universitas Brawijaya dalam mengadopsi atau menggunakan *mobile banking*.⁷⁵

Dan penelitian yang dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung juga memberikan hasil yang sama yakni variabel persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan

⁷⁴ Stephen p. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Index, 2003)hlm.124

⁷⁵ Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Pengguna *Mobile banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile banking* Universitas Brawijaya), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 62, No. 1, 2018, hlm.82-89

Mahasiswa IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking*.

C. Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran *Mobile Banking*

Hasil pengujian ketiga pada hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh antara risiko terhadap keputusan mahasiswa IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking* diterima dan terbukti kebenarannya.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin nasabah sering menghadapi kendala dalam risiko penggunaan *mobile banking* maka akan semakin baik untuk mengatasi dan semakin efektif dan efisien nasabah tersebut memaksimalkan aplikasi yang telah digunakan.

Hal ini sesuai teori yang dinyatakan risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tak diinginkan, atau tidak terduga. Dengan kata lain “kemungkinan” itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian. Ketidakpastian itu merupakan kondisi yang menyebabkan tumbuhnya risiko.⁷⁶

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Wibiadila, Ikbar dengan judul penelitian Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam

⁷⁶Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta : PT Bumi Aksara,2013)hlm.19,21

Menggunakan *mobile banking* (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo).⁷⁷

Hadi, Syamsul dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *mobile banking* dengan variabel antara lain : Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Risiko, Kemampuan Akses, dan Persepsi Keamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.⁷⁸

D. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran *Mobile Banking*

Pada pengaruh semua variabel maka uji berdasarkan hasil perhitungan uji f yang menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Hal ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan, persepsi dan risiko secara simultan berengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran *mobile banking* dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Menurut penelitian Setiawan, Heri dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan *mobile banking*, dengan variabel antara lain : kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna *mobile*

⁷⁷ Ikbar Wibiadila, Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo), *Penelitian*, 2016

⁷⁸ Syamsul Hadi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile banking*, 2014

banking. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁷⁹

⁷⁹Heri Setiawan, Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan *Mobile banking*, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.20, No.3, 2016, hlm. 518-528