

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengetahuan Produk terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada BSI KC Kediri Trade Center” yang ditulis oleh Umi Kulfa Soniawati, NIM. 17401163366 pembimbing Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM.

Pentingnya aspek keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, kemudian kepercayaan seseorang meliputi aspek keyakinan penggunaan layanan *mobile banking* akan semakin dihargai, Bank juga memberikan kemudahan penggunaan saat bertransaksi, dan pengetahuan produk yang relevan dalam meningkatkan minat nasabah sehingga anggota merasa nyaman dan terlindungi apabila bekerja sama dengan BSI KC Kediri Trade Center.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan produk secara parsial dan bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang dipersiapkan. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota nasabah pengguna *mobile banking* yaitu sebanyak 3.200 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode analisis untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor menggunakan skala likert.

Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis t dan f, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan variabel keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan produk, berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KC Kediri Trade Center. Hal ini menunjukkan bahwa total kontribusi keseluruhan variabel sebesar 96,1%.

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan, Pengetahuan Produk, Kemudahan Penggunaan dan Minat Pengguna *Mobile Banking*

ABSTRACT

Thesis entitled "Effect of Security, Trust, Ease of Use and Product Knowledge on Customer Interest in Using Mobile Banking at BSI KC Kediri Trade Center" written by Umi Kulfa Soniawati, NIM. 17401163366 supervisor Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM.

The importance of security and privacy aspects of customer data from the crimes of irresponsible people, then someone's trust includes aspects of belief that the use of mobile banking services will be increasingly appreciated, the Bank also provides ease of use when transacting, and relevant product knowledge in increasing customer interest so that members feel comfortable and protected when working with BSI KC Kediri Trade Center.

The purpose of this study was to determine the effect of security, trustworthiness, ease of use, and product knowledge partially and jointly on customer interest in using mobile banking at Bank Syariah Indonesia Kediri Trade Center Branch Office. In this research, the writer uses a quantitative approach with associative research type. Data collection was carried out using a list of prepared questions (questionnaires). The population of this research is all members of customers who use mobile banking as many as 3,200 people. The sampling technique used in this research is the nonprobability sampling technique with the purposive sampling method with the number of samples used as many as 100 respondents. The analytical method for the purposes of quantitative analysis, then the answers are scored using a Likert scale.

The data analysis used includes validity and reliability testing, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing t and f , and coefficient of determination test.

The results of the study show that partially or simultaneously the variables of security, trust, ease of use, and product knowledge, affect customer interest in using mobile banking at BSI KC Kediri Trade Center. This shows that the total contribution of all variables is 96.1%.

Keywords: Security, Trust, Product Knowledge, Ease of Use and Interests of Mobile Banking Users