

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keamanan, dan Pengetahuan Produk terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Kartu ATM pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)" yang ditulis oleh Eka Nur Laila dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401163375, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepercayaan seseorang meliputi aspek keyakinan penggunaan layanan kartu ATM akan semakin dihargai, kualitas layanan yang baik, keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab dan pengetahuan 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 kepercayaan, kualitas layanan, keamanan, dan pengetahuan produk secara parsial dan bersama-sama terhadap minat nasabah penggunaan kartu ATM 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 kartu ATM yaitu sebanyak 3.200 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Accidental 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 kepercayaan, kualitas layanan, keamanan, dan pengetahuan produk, berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center*. Hal ini menunjukkan bahwa total kontribusi keseluruhan variabel sebesar 96,2%.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keamanan, Pengetahuan Produk dan Minat Penggunaan Kartu ATM.

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of the Influence of Trust, Service Quality, Security, and Product Knowledge on Customer Interest in Using ATM Cards at Bank Syariah Indonesia Kediri Trade Center Branch Office (Ex. BNI Syariah)" written by Eka Nur Laila with Student Identification Number (NIM) 17401163375, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with mentor Muhammad Aqim Adlan, MEI

This thesis is motivated by the importance of one's trust including aspects of belief that the use of ATM card services will be increasingly appreciated, good service quality, security and privacy of customer data from the crimes of irresponsible people and relevant 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 trust, service quality, security, and product knowledge partially and jointly on customer interest in using ATM cards 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 using ATM cards 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 showed that partially or simultaneously the variables of trust, service quality, security, and product knowledge, had an effect on customer interest in using ATM cards at BSI KC Kediri Trade Center. This shows that the total contribution of all variables is 96.2%.

Keywords: Trust, Service Quality, Security, Product Knowledge and Interest in Using ATM Cards.