

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Efektivitas dan Risiko Sistem Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018)” ini ditulis oleh Muhammad Ainun Najib, NIM. 12401183313, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

Penelitian ini di latar belakang oleh semakin berkembangnya teknologi dan komunikasi memungkinkan nasabah memperoleh suatu kemudahan layanan tanpa harus datang secara langsung ke bank. *Internet Banking* sudah menjadi hal umum bagi nasabah dalam penggunaannya. Baru-baru ini hadir suatu sistem layanan *mobile banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di perbankan melalui sarana *smartphone*. Dengan demikian nasabah dapat bertransaksi di perbankan kapanpun dan juga dimanapun secara *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Efektivitas terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (2) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Risiko terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (3) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Efektivitas dan Risiko secara simultan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan jumlah sampel sebanyak 180 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Pengolahan data yang digunakan yaitu *SPSS 25*. Pada penelitian ini menggunakan uji analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, analisis data (uji multikolinearitas, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis secara serentak (uji F), uji secara parsial (uji T)), uji asumsi klasik (uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (2) Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (3) Efektivitas dan Risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

Kata Kunci: Efektivitas, Kepuasan Mahasiswa, Mobile Banking, Perbankan Syariah, Risiko

ABSTRACT

The thesis entitled "Effectiveness and Risk of Mobile Banking Service System on Student Satisfaction in Transactions in Islamic Banking (Study on Sharia Banking Students FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung batch 2018)" was written by Muhammad Ainun Najib, NIM. 12401183313, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Sharia Banking, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

This research is motivated by the development of technology and communication enabling customers to obtain an easy service without having to come directly to the bank. Internet Banking has become a common thing for customers to use. Recently, a mobile banking service system was introduced that can make it easier for customers to transact in banking through smartphone facilities. Thus, customers can transact in banking anytime and anywhere online.

This study aims to (1) examine whether there is a significant positive effect on effectiveness on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic banking. (2) Testing whether there is a significant positive effect of risk on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic banking. (3) Testing whether there is a significant positive effect of Simultaneous Effectiveness and Risk on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic banking.

This study uses a quantitative approach and the type of associative research. Sources of data used are primary data with a total sample of 180 respondents. The data collection technique used is a questionnaire. The data processing used is SPSS 25. In this study using descriptive analysis test, validity test, reliability test, data analysis (multicollinearity test, multiple linear regression test, coefficient of determination test (R^2), simultaneous hypothesis test (F test), test partially (T test)), classical assumption test (data normality test and heteroscedasticity test).

The results of this study indicate that (1) Effectiveness has a positive and significant effect on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic banking. (2) Risk has a positive and significant effect on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic Banking. (3) Effectiveness and Risk simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic Banking.

Keywords: Effectiveness, Student Satisfaction, Mobile Banking, Islamic Banking, Risk