

ABSTRAK

Sulih Rianto, NIM. 12401183286 “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso)” Oktober tahun 2022 pembimbing Muniri. Penelitian ini bertitiktolak dari kerangka berfikir bahwa perkembangan teknologi industri perbankan yang pesat dan berkembangnya zaman sehingga muncul fasilitas teknologi industri Bank Syariah yang modern yang baik dan maju yaitu *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Tetapi masih sedikit nasabah yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Tujuan dari penelitian adalah (1) menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (2) Menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (3) Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (4) Menguji dan menganalisis pengetahuan, fitur layanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan menggunakan *sampling insidental*, dengan sampel sebanyak 390 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinan.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (2) Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (3) Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, (4) Pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: Pengetahuan Nasabah, Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Sulih Rianto, NIM. 12401183286 *"The Effect of Customer Knowledge, Service Features and Ease of Use on Customer Decisions using Bank Syariah Indonesia Mobile Banking (Case Study of Bank Syariah Indonesia Customer KCP Nganjuk Yos Sudarso)"* October 2022 Muniri supervisor. This research is based on the framework of thinking that the rapid development of banking industry technology and the development of the times so that a good and advanced modern Islamic Bank industrial technology facility emerges, namely bank Syariah Indonesia mobile banking. However, there are still few customers who use Bank Syariah Indonesia mobile banking.

The objectives of the study are (1) testing and analyzing the influence of customer knowledge on customer decisions using Bank Syariah Indonesia mobile banking, (2) Testing and analyzing the effect of service features on customer decisions using mobile banking Bank Syariah Indonesia, (3) Testing and analyzing the effect of ease of using mobile banking on customer decisions using mobile banking Bank Syariah Indonesia, (4) Testing and analyzing knowledge, service features and convenience simultaneously influence the decision of customers to use Bank Syariah Indonesia.

This study used a quantitative approach, with data sources obtained from the distribution of questionnaires directly to respondents. The sample collection technique used is a non-probability sampling method using incidental sampling, with a sample of 390 respondents. Data analysis in this study uses multiple linear regression analysis with validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multiple liner regression test, hypothesis test and determinant coefficient test.

The results of this study show (1) Customer knowledge has a positive and significant effect on customer decisions using Bank Syariah Indonesia mobile banking, (2) Service features have a positive and significant effect on customer decisions using Bank Syariah Indonesia mobile banking, (3) Ease of use has a positive and significant effect on customer decisions to use mobile banking Bank Syariah Indonesia, (4) Customer knowledge, service features and ease of use simultaneously have a positive and significant effect on customer decisions to use Bank Syariah Indonesia mobile banking.

Keywords: Customer Knowledge, Service Features, Ease of Use, Mobile Banking of Bank Syariah Indonesia.