

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Biaya Transaksi Terhadap Preferensi Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Syariah ” yang ditulis Kharisma Desyana, NIM. 17401163425 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. dengan pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pesatnya penggunaan *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan fasilitas layanan berbasis elektronik yang digunakan oleh perbankan di Indonesia saat ini untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan *mobile banking* yaitu kebutuhan fasilitas bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kemudahan Penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap tingkat preferensi menggunakan *mobile banking*, juga untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara layanan Kemudahan Penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap tingkat preferensi menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar pada responden mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung sebanyak 100 responden. Data kuesioner dianalisis menggunakan SPSS 21.0 dengan melakukan beberapa tahap uji analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan F) dan koefisien determinasi

Pengujian Hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi menggunakan, variabel fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi menggunakan, variabel biaya transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi menggunakan, kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan Penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap tingkat preferensi menggunakan *mobile banking*. Angka *R Square* sebesar 0,544 menunjukkan bahwa 54,4% variasi kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh variabel lainya yang tidak dimasukkan kedalam model regresi ini.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Biaya Transaksi, Preferensi

ABSTRACT

Thesis with title “The Effect of Ease of Use, Service Features, and Transaction Fees on Preferences for Using Sharia Mobile Banking Services” Written by Kharisma Desyana, NIM. 17401163425. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Advisor: Muhamad Aqim Adlam, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by the rapid use of mobile banking. This is due to the increasing needs of the community. One of the people's needs for the use of mobile banking is the need for bank facilities that can make it easier for people to transact. The purpose of this study was to determine the partial effect of the Ease of Use variable, service features, and transaction costs on the level of preference for using mobile banking, as well as to determine the simultaneous effect of Ease of Use services, service features, and transaction costs on the level of preference for using mobile banking.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study, the data used were primary data obtained from questionnaires distributed to 100 respondents from Islamic Banking IAIN Tulungagung students. Questionnaire data was analyzed using SPSS 21.0 by performing several stages of data analysis test, validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test (t and F test) and coefficient of determination

Hypothesis testing using the t-test shows that the ease of use variable has a significant positive effect on preferences for use, the service feature variable has a significant positive effect on using preferences, the transaction cost variable has a significant positive effect on usage preferences, then through the F test it can be seen that the Ease of Use variable, features services, and transaction costs to the level of preference using mobile banking. The R Square figure of 0.544 indicates that 54.4% of the variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables used in the regression equation. While the remaining 45.6% is influenced by other variables that are not included in this regression model.

Keywords: *Ease of Use, Service Features, Transaction Fees, Preferences*