

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2019)” ini ditulis oleh Ema Yuri Pratama, NIM. 12401193164, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Fitrianiatsany, S.Sos., M.A.

Penelitian ini di latar belakanginya oleh meningkatnya pengguna internet menyebabkan berbagai sektor melakukan inovasi layanan digital. Sektor ekonomi yaitu lembaga jasa keuangan khususnya Bank Syariah menyediakan layanan keuangan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi agar terciptanya kepuasan nasabah. Layanan keuangan digital yang terdapat di bank salah satunya adalah Mobile Banking. *Mobile Banking* merupakan layanan digital yang memudahkan nasabah dalam mencari informasi maupun melakukan suatu transaksi melalui handphone, dengan begitu, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Keamanan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (2) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (3) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Ketersediaan Fitur terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (4) Menguji apakah ada pengaruh secara positif signifikan Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur 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 121 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, uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, hipotesis uji secara simultan (uji F), uji secara parsial (uji T)), uji koefisien determinasi (R²),

.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (3) Ketersediaan Fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah. (4) Keamanan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

Kata Kunci: *Keamanan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur, Kepuasan, Mobile Banking, dan Perbankan Syariah*

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Security, Trust, and Availability of Mobile Banking Service Features on Student Satisfaction in Transactions in Sharia Banking (Study on Sharia Banking Students of FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Class of 2019)" was written by Ema Yuri Pratama, NIM. 12401193164, Faculty Islamic Economics and Business, Department of Sharia Banking, Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamic University, who was supervised by Fitriyanatsany, S.Sos., M.A.

This research is motivated by the increase in internet users causing various sectors to innovate digital services. The economic sector, namely financial service institutions, especially Islamic banks, provides digital financial services to make it easier for customers to make transactions in order to create customer satisfaction. One of the digital financial services available at banks is Mobile Banking. Mobile Banking is a digital service that makes it easier for customers to find information and make transactions via mobile phones, so that it is expected to increase customer satisfaction for Islamic Banks.

This study aims to (1) test whether there is a significant positive effect on security on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic banking. (2) Test whether there is a positive significant effect of trust on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic banking. (3) Testing whether there is a significant positive effect of Feature Availability on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic Banking. (4) Testing whether there is a significant positive effect on the simultaneous influence of Security, Trust, and Availability of Features on Student Satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic Banking.

This study uses a quantitative approach and associative research types. The data source used is primary data with a total sample of 121 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 determinati test (R²), simultaneous hypothesis testing (F test), partially (T test)), classical assumption test (data normality test and heteroscedasticity test).

The results of this study indicate that (1) Security has a positive and significant effect on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic banking. (2) Trust has a positive and significant effect on student satisfaction in transactions using mobile banking in Islamic banking. (3) Availability of features has a positive and significant effect on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic banking. (4) Security, Trust and Availability of Features simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction in transacting using mobile banking in Islamic Banking.

Keywords: Security, Trust, Feature Availability, Satisfaction, Mobile Banking, and Islamic Banking