

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Penghargaan, dan Mitra Kerja Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” ini ditulis oleh Putri Ernawati, Jurusan Perbankan Syariah, NIM. 1741143292 pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia teknologi semakin pesat salah satunya dalam dunia perbankan yaitu teknologi *internet banking*. Kinerja suatu bank ditentukan oleh seberapa baik bank dalam mengelola usahanya dan menangani para nasabahnya sehingga suatu lembaga dituntut untuk menciptakan suatu transaksi yang mudah digunakan yang bertujuan memperoleh probabilitas minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*. Minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* diukur melalui variabel fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung? (2) Apakah penghargaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah KCP Tulungagung? (3) Apakah mitra kerja berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung? (4) Apakah fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung, digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung (2) penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung (3) mitra kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung (4) fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung

Kata kunci : Fitur Layanan, Penghargaan, Dan Mitra Kerja Dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Service Features, Awards, and Partners on the Interest of Customers in Using Internet Banking at Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch Office" was written by Putri Ernawati, Department of Islamic Banking, NIM. Dr. 1741143292 mentor. Agus Eko Sujianto, SE. MM.

This research is backed by development the world of technology more rapidly one of them in the banking world is internet banking technology. The performance of a bank is determined by how well the bank manages its business and handles its customers so that an institution is required to create an easy-to-use transaction that aims to gain the probability of interest in the use of internet banking. Customer interest in using internet banking is measured through service feature variables, rewards, and partners.

The formulation of the problem in this thesis is (1) Does the service feature significantly affect the interest of customers in using internet banking at BSM KCP Tulungagung? (2) Does the award have a significant effect on customers' interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung? (3) Do partners significantly influence the interest of customers in using internet banking at BSM KCP Tulungagung? (4) Does the service features, awards, and partners work together significantly influence the interest of customers in using internet banking at BSM KCP Tulungagung?. The purpose of this study is to examine the effect of service features, rewards, and partners on the interest of customers in using internet banking at BSM KCP Tulungagung. This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling using probability sampling technique with simple random sampling. The data used are the primary data obtained from the questionnaire. To know how big the effect of service feature, reward, and partner variables on customer interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung, multiple linear regression analysis is used.

The result of the research shows that: (1) service features have positive and significant effect to customer interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung (2) awards have positive and significant impact to customer interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung (3)) partners have a positive and significant impact on customers 'interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung (4) service features, awards and partners together have a positive and significant impact on customers' interest in using internet banking at BSM KCP Tulungagung.

Keywords: Service Features, Rewards, And Partners And Interests Of Customers In Using Internet Banking.