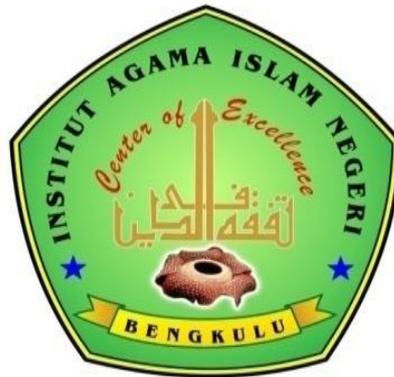


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP MINAT NASABAH
BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)

OLEH:

RAMA YENI
NIM 211 313 7323

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2015 M / 1436 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Rama Yeni, NIM: 2113137323, yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu**”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/ skripsi fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Pembimbing I



Rohmadi, S.Ag., MA
Nip. 19710320199603001

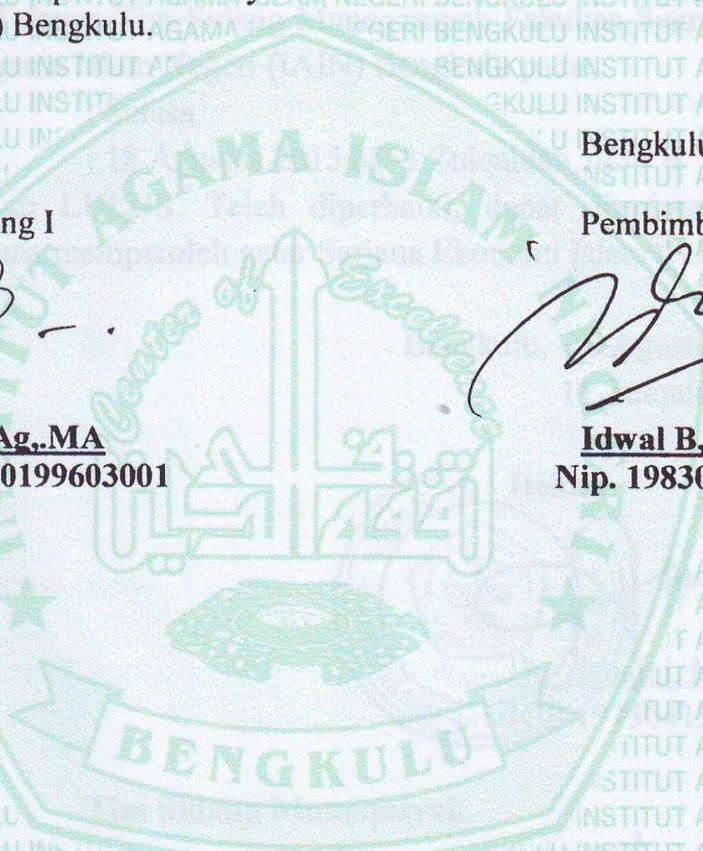
Bengkulu, 5 Agustus 2015

20 Syawal 1436

Pembimbing II



Idwal B, MA
Nip. 198307092009121005





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah PagarDewaTelp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh: Rama Yeni NIM: 2113137323 yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Minat Nasabah Cabang Bengkulu, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasayah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2015 M/ 3 Zulqaidah 1436 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I).

Bengkulu, 26 Agustus 2015 M

11 Zulqaidah 1436 H

Dekan



Dr. Asnalni, MA

NIP.197304121998032003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Rohmadi, S.Ag., MA

NIP. 19710320199603001

Sekretaris

Nilda Susilawati, M.Ag

NIP.197905202007102003

Penguji I

Dr. Imam Mahdi, S.H. M.H

NIP.19650307989031005

Penguji II

Eka Sri Wahyuni, SE., MM

NIP. 197705092008012014

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu”.
2. Skripsi ini murni berdasarkan pemikiran, gagasan, rumusan saya sendiri, tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya yang disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena skripsi ini, dan sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, 5 Agustus 2015



Rama Yeni
Nim. 2113137323

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu”.
2. Skripsi ini murni berdasarkan pemikiran, gagasan, rumusan saya sendiri, tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya yang disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena skripsi ini, dan sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, 5 Agustus 2015

Rama Yeni
Nim. 2113137323

MOTTO

“Kebahagiaanku adalah ketika melihat orang tuaku bahagia”

اللَّهُمَّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا

*“Ya Allah, ampunilah dosaku dan dosa kedua orang tuaku, dan sayangilah keduanya
sebagaimana mereka menyanyangi aku waktu kecil.”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Mak dan Bapak ku tercinta (Bapak Alian dan Ibu Rahani), terimakasih atas segala do'a, kasih sayang dan kesabaran serta pengorbanan sekuat tenaga dan tak kenal lelah demi anak-anaknya dalam menggapai kesuksesan.
2. Saudari-saudariku tersayang, Sukaisi, Sulastri Hayani, dan Santi Asmili.
3. Sepupuku tersayang, Kristina Agustin (alm), Indri, Arif, Pengki, Reza, Wiwin, Witri, Afrizal, Bardo, Defri, dan Adi
4. Keponakanku tersayang, Tiara Veronika, Zaskia Zahra Cantika, Vanisa Silvia Maharani, dan Glen Edsa Romenero.
5. Teman terdekatku Darmanto dan sahabat-sahabatku, Puspi, Nova, Lestarini, Ani, Elta, dan, Nyi Ayu, terimakasih telah memberikan semangat, dan dukungan serta kebersamaan kalian selama di bangku perkuliahan.
6. Teman-teman Perbankan Syariah, Anggi, Anjani, Ayu, Nelly, Lusi, Santo, Siti, Wayu, Yifriza, Dedi, Hendra, Masyuni, Memen, Yulianto, Putra, Reduan. Terima kasih telah banyak membantu semasa kuliah.
7. Agama, Bangsa, dan Almamater yang ku banggakan.

ABSTRAK

Rama Yeni NIM: 2113137323 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu”

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu” dilatar belakangi oleh jumlah sedikitnya nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, padahal kualitas layanan *mobile banking* Bank syariah mandiri sudah ada sejak tahun 2010. Adapun yang menjadi rumusan masalah yaitu: 1) Apakah kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu? 2) Seberapa besar Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada responden sebanyak 161 yang belum menggunakan jasa *mobile banking*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *Mobile banking*. Ini dilihat dari hasil 0,039 lebih kecil dari 0,05. Kemudian antara variabel kualitas layanan *mobile banking* dan minat nasabah mempunyai hubungan yang sangat rendah yaitu 0,198 jika dilihat dari koefisien interval 0,00 – 0,199 dinyatakan sangat rendah. kemudian variabel kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi variabel minat nasabah sebesar 0,039 atau 3,9%

Kata kunci: kualitas layanan *mobile banking*, minat nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu”. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan umatnya yang masih turut dengan ajarannya.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan dan petunjuk serta kerjasama dari berbagai pihak baik dalam tahapan persiapan, penyusunan, hingga selesainya skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada orang tua, keluarga yang senantiasa memberikan bantuan moril, materil dan dorongan sampai selesainya studi ini. Ucapan terimakasih serta penghargaan penulis sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sirajuddin, M,M.Ag.,MH sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
2. Ibu Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
3. Ibu Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
4. Bapak Rohmadi, S.Ag. MA selaku Pembimbing I

5. Bapak Idwal B, MA selaku Pembimbing II.
6. Ibu Eka Sri Wahyuni, SE,MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak dan Ibu dosen IAIN Bengkulu yang telah mengajar, dan memberikan banyak ilmu.
8. Bapak Adji Tomo selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Bengkulu.
9. Bapak Frandi Sysco, Ibu Dewi Sinta dan Ibu Tiara Kania Dewi serta karyawan dan karyawan Bank Syariah Mandiri Bengkulu yang sudah ikut membantu.
10. Seluruh Karyawan dan Staf di lingkungan IAIN Bengkulu.

Bengkulu, 5 Agustus 2015

Penulis

Rama Yeni

NIM 211 313 7323

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	
PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	9
1. Jasa bank.....	10
2. <i>Mobile banking</i>	15
3. Minat nasabah.....	26
B. Kerangka Pemikiran	26
C. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	27
C. Waktu Dan Lokasi Penelitian	30
D. Sumber Data Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Populasi Dan Sampel.....	32
G. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Objek Penelitia.....	39
1. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.....	39
2. Profil responden.....	53
B. Hasil Uji Coba Penelitian	57
C. Uji Kualitas Data Penelitian	58
D. Uji Hipotesis.....	62
E. Hasil Analisi Penelitian	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA.....	70
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	31
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 4.1 Fitur Dan Biaya Transaksi	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3 Usia Responden	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.5 Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Coba Validitas X	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Coba Validitas Y	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Coba Reliabilitas X	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Coba Reliabilitas Y	57
Tabel 4.10 <i>Critical Values Of Correlation</i> (r tabel)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel (X).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X).....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y).....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data	60
Tabel 4.16 Rekapitulasi Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Homogenitas Data	61
Tabel 4.18 Rekapitulasi Uji Homogenitas Data	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Korelasi	63
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	53
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden.....	54
Gambar 4.4 Diagram Penghasilan Responden	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi *internet* telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk perilaku manusia. Perubahan dalam cara memperoleh informasi, kebutuhan mengambil keputusan dengan cara yang tepat tanpa terikat ruang dan waktu dan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri di dunia maya berdampak secara tidak langsung maupun langsung terhadap masyarakat dalam bertransaksi dan menggunakan produk.

Seperti sekarang ini kehidupan sangat dipengaruhi oleh teknologi-teknologi yang sedang berkembang. Banyak sekali lembaga-lembaga yang menawarkan teknologi canggih yang mereka miliki untuk menarik minat dari masyarakat. Konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Kualitas sangatlah berperan penting dalam menentukan pilihan, karena jika kualitas produk yang diberikan baik maka yang menerima layanan akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produk tersebut.

Produk yang berteknologi canggih seperti ini seharusnya dapat dimanfaatkan secara baik, baik dalam mempermudah pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi ada pula masyarakat yang belum sama sekali mengerti tentang teknologi. Mereka harus membanting tulang, mengeluarkan banyak tenaga untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, mereka perlu berhari-hari bahkan lebih.

Pada umumnya syariat Islam dalam bidang muamalah hanya memberikan petunjuk-petunjuk dan prinsip-prinsip yang sifatnya umum dan mendasar. Hal yang rinci, detail, dan teknis tidak diatur, tetapi di serahkan kepada manusia melalui proses ijtihad. Seperti sabda Nabi Muhammad SAW “*antum a’lamu bi umuuri dunyakum*” yang artinya kalian lebih mengetahui urusan dunia kalian. Dengan demikian bidang muamalah ini akan selalu berkembang sesuai dengan perubahan waktu dan tempat¹. Dengan adanya teknologi yang canggih diharapkan dapat membantu dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan terutama dalam bidang bermuamalah, seperti melakukan transaksi-transaksi di bidang perbankan.

Bank menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut kamus bahasa Indonesia bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang².

Salah satu fungsi utama bank ialah memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukan baik nasabah atau bukan nasabah. Dalam bank syariah ada beberapa produk jasa bank dan dibagi sesuai dengan jenis akadnya antara lain: wakalah, kafalah, hawalah, rahn, qard dan sharf. Layanan jasa yang sedang dikembangkan melalui teknologi produk dalam akad al-wakalah yaitu jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan

¹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011) h. 9

²Desi Anwar, *Kamus Bahasa Indonesia Modern*, (Surabaya: Amelia)

nasabah³. Melalui *teler*, melalui atm, kartu kredit, dan dengan memberikan *standing instruction* kepada bank.

Kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada karyawan yang mengoprasikan. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personilnya⁴.

Seperti teknologi yang diterapkan dalam dunia perbankan Indonesia sekarang, dengan tujuan agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi yang mereka inginkan dan mempermudah dalam pelayanan bagi bank, karena jika dalam segi pelayanan bank dirasakan nasabah buruk, maka nasabah akan pikir-pikir untuk menggunakan jasa bank tersebut, begitu juga sebaliknya jika bank tersebut memberikan pelayanan prima maka nasabah akan senang dalam melakukan taransaksi-transaksi di bank tersebut.

Dengan adanya teknologi yang cepat dan mudah yang berbasis elektronik maka bank tidak harus lansung berhadapan dengan nasabah cukup lewat media elektronik saja. Dan bagi nasabah, tidak perlu berdesak-desakan untuk menunggu atau antri karena akan banyak memakan waktu. Apalagi untuk kalangan yang beranggapan jika *time is monny*, yang jangan sampai disia-siakan saja. Sedangkan dalam syariat Islam sendiri Allah SWT. telah memberikan batasan untuk mencari nafkah seperti yang diterang kan Allah dalam QS. al-israa' ayat 12, yang berbunyi :

³Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011) h. 200

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2000) h. 107

وَجَعَلْنَا اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ آيَاتَيْنِ ۖ فَمَحْوَنَاتٌ ۖ آيَةَ اللَّيْلِ وَجَعَلْنَا آيَةَ النَّهَارِ مُبْصِرَةً ۖ لَتَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن

رَبِّكُمْ ۚ وَلِتَعْلَمُوا عَدَدَ السِّنِينَ وَالْحِسَابَ ۚ وَكُلُّ شَيْءٍ فَصَلَّنَاهُ تَفْصِيلًا ﴿١٧﴾

Dan Kami jadikan malam dan siang sebagai dua tanda, lalu Kami hapuskan tanda malam dan Kami jadikan tanda siang itu terang, agar kamu mencari kurnia dari Tuhanmu, dan supaya kamu mengetahui bilangan tahun-tahun dan perhitungan. dan segala sesuatu telah Kami terangkan dengan jelas.

Dengan bayaknya kegiatan yang harus dilakukan maka memerlukan atau menginginkan sesuatu yang praktis, dan yang tidak bayak memakan waktu sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan itu sesuai dengan yang diinginkan. Maka Bank harus bisa memberikan pelayanan cepat, mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat, seperti menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-banking* sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah harus datang ke Bank atau ATM kecuali untuk melakukan setoran dan tarikan tunai. Maka kualitas dari layanan ini sendiri sangatlah dipertimbangkan oleh nasabah sebelum menggunakannya. Dalam teori zaithaml tentang model SERVQUAL (Service quality/ kualitas layanan) menyimpulkan bahwa penyempurnaan kualitas layanan berdampak positif terhadap minat berperilaku⁵. Jadi dapat disimpulkan semakin baik layanan yang diberikan semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakannya *mobile banking* bank tersebut.

Tetapi setelah melakukan pengamatan penulis menemukan banyak nasabah bank yang tidak menggunakan *mobile banking* padahal menurut

⁵Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) h. 117

wawancara peneliti dengan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu hampir tidak ada keluhan dari nasabah yang menggunakan, kecuali masalah jaringan yang bergantung dengan kartu ponsel apa yang digunakan oleh nasabah, dan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu juga mendapatkan penghargaan dalam hal kualitas produk dan jasa yang mereka miliki. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu?
2. Seberapa besar Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Menjadi acuan bagi Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu untuk lebih mensosialisasikan produk jasa *mobile banking* agar menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

2. Secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini nanti akan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak untuk menggunakan *mobile banking*.

E. Penelitian Terdahulu

Rizqa Ramadhani Tyas (2012) meneliti tentang “pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bmt sumber mulia tuntang” rumusan masalah: 1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang? 2. Apakah ada pengaruh lokasi BMT Sumber Mulia Tuntang terhadap keputusan untuk menabung? 3. Variabel manakah yang berpengaruh paling besar terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. Teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi, wawancara, kuisioner. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan. Pertama, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap keputusan menabung. Hal ini terbukti dari hasil uji *t* dengan nilai *t* hitung > *t* tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu *reliability* (3,838>1,7011), *responsiveness* (2,121>1,7011), *assurance* (3,062>1,7011), *emphaty* (4,760>1,7011), dan *tangibles* (3,290>1,7011). Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan lokasi BMT

terhadap keputusan nasabah untuk menabung, yang dibuktikan dengan hasil uji t yaitu t hitung $>$ t tabel ($3,480 > 1,7011$), dengan taraf signifikansi 5%. Ketiga, variabel *emphaty* merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (0,000) lebih signifikan dibanding variabel lainnya. Kemudian dilanjutkan dengan variabel *reliability* dengan nilai signifikansi (0,001), variabel lokasi (0,002), variabel *tangibles* (0,003), *assurance* (0,005) dan variabel *responsiveness* dengan nilai signifikansi (0,043). Hal ini berarti kesediaan karyawan dan pengelola BMT Sumber Mulia untuk lebih peduli dengan memberikan pemahaman dan perhatian kepada nasabah menyebabkan nasabah mau untuk menabung.

Fifip chopipah (2013) Meneliti tentang “Pengaruh layanan *internet banking* klikBCA terhadap kepuasan nasabah” dengan rumusan masalah: Bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* KlikBCA terhadap kepuasan nasabah? teknik pengumpulan data kuisisioner melalui studi lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas layanan *internet banking* KlikBCA terhadap kepuasan nasabah dengan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah konsumen KlikBCA maka didapat kesimpulan sebagai berikut: 1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *internet banking* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai thitung $>$ t tabel, ($13,024 > 1,98729$). 2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seperti diketahui 65,8% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas

layanan *internet banking* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, artinya 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak dalam cakupan penelitian penulis.

F. Sistematik Penulisan Skripsi

Bab I Pendahuluan ini mencakup: Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kajian terhadap Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II Kerangka Teori ini mencakup: Kajian Teori, Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian ini mencakup: Pendekatan dan Jenis Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Waktu dan Lokasi Penelitian, Sumber data Penelitian, Populasi, Sampel dan Teknik Sampling, Teknik Pengumpulan Data, Validitas dan Realibilitas Data, Teknik Analisis Data dan Jadwal Penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan ini dibahas tentang gambaran umum Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, paparan tentang Pengaruh *Mobile Banking* terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri cabang bengkulu.

Bab V Penutup penulis menyimpulkan dan kemudian memberikan saran-saran yang sekitarnya berguna dan bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Jasa Bank

Jasa bank adalah jasa-jasa bank lainnya yang merupakan kegiatan perbankan ke tiga setelah menghimpun dan menyalurkan dana dari dan ke masyarakat. Tujuan jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana⁶.

a. Keuntungan Jasa-Jasa Bank

Keuntungan dari jasa-jasa bank ini disebut juga dengan *fee based*⁷. Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank ini walaupun relatif kecil, namun mengandung suatu kepastian. Hal ini disebabkan resiko terhadap jasa-jasa bank ini lebih kecil jika dibandingkan dengan kredit. Disamping faktor resiko, ragam penghasilan dari jasa ini pun cukup banyak, sehingga pihak perbankan dapat lebih meningkatkan jasa-jasa bank lainnya. Kemudian yang terpenting jasa-jasa bank ini sangat berperan besar dalam memperlancar transaksi simpanan dan pinjaman yang ada didunia perbankan. Adapun keuntungan yang diperoleh dari jasa-jasa bank ini antara lain⁸:

1. Biaya administrasi, dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi khusus. Pembedaan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas tertentu.
2. Biaya kirim, diperoleh dari jasa pengiriman uang (*transfer*), baik *transfer* dalam negeri maupun *transfer* keluar negeri.

⁶Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005) h.

⁷Kasmir, *Bank Dan Lembaga...h.* 136

⁸ Kasmir, *Bank Dan Lembaga...h.* 137-138

3. Biaya tagih, merupakan jasa yang dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabah seperti jasa *kliring* (penagihan dokumen dalam kota) dan jasa *inkaso* (penagihan dokumen luar kota). Biaya tagihan ini dilakukan baik untuk tagihan dokumen dalam negeri maupun dokumen luar negeri.
4. Biaya dan komisi, biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan *transfer* serta jasa *transfer* perbankan terhadap fasilitas perbankan.
5. Biaya sewa, dikenakan kepada nasabah yang menggunakan jasa *safe deposit box*. Besarnya biaya tergantung dari ukuran *box* dan jangka waktu yang digunakan.
6. Biaya iuran, dipeloreh dari jasa pelayanan *bank card* atau kartu kredit, dimana setiap pemegang kartu dikenakan biaya iuran. Biasanya biaya iuran dikenakan per tahun.
7. Biaya lainnya.

b. Kualitas Layanan Jasa Bank

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas jasa adalah sesuatu yang dipahami sebagai nilai yang dapat

memuaskan, memenuhi kebutuhan, dan harapan pelanggan⁹. Menurut kamus bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang¹⁰. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain¹¹.

Menurut Kasmir pengertian pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon¹². Kualitas pelayanan bank terdiri atas:

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola *insentif*

2) Kualitas layanan eksternal

⁹ Fifip Chopipah, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013) Diakses 6 November 2014.

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010) h. 211

¹¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar...* h. 211

¹² Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008) h. 15

Mengeni kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
 - b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang
- 3) Kualitas layanan jasa *online*

Perilaku pembelian melalui *internet* sebenarnya merupakan fenomena kompleks yang melibatkan banyak proses seperti pencarian informasi, transaksi dan interaksi antara konsumen dengan perusahaan. Lee dan Lin mengusulkan model dimensi kualitas *e-services*¹³, yakni :

1. *Desain website*

Website yang bermutu adalah yang dalam desainnya memudahkan interaksi dengan konsumen.

c. *Reliabilitas*

Reliabilitas dinilai dari kemampuan *website* dalam memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian, respon yang tepat dan cepat, menjaga informasi personal secara aman. Faktor *reliabilitas* ini menjadi isu penting dari sisi kepentingan nasabah, karena akan mempengaruhi kenyamanan, dan rasa aman atas transaksi yang dilakukan.

d. Ketanggapan

¹³Tatik suryani, *Prilaku Konsumen Di Era Internat: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) h. 254 -255

Nasabah mengharap pihak bank yang melakukan transaksi secara *online* cepat tanggap jika ada masalah-maslah yang disampaikan oleh nasabah. Nasabah biasanya menilai ketanggapan ini kecepatan menelusur informasi, kesempatan untuk bertanya dan dalam menerima jawaban.

e. Kepercayaan

Kepercayaan ditunjukkan oleh keyakinan nasabah untuk menerima kerentanan dari transaksi *online* dalam memenuhi harapannya.

f. *Personalisasi*

Personalisasi mencakup layanan yang memungkinkan konsumen memperoleh perhatian dan berdialog dengan perusahaan.

4) Mengukur kualitas layana *online*

Dalam setudi yang dilakukan Dai, et al. dikutip dari buku Tatik Suryani (2013) mengenai faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan *online* digunakan *instrumen* yang terdiri dari 9 (sembilan) faktor yang membentuk kualitas layana *online*¹⁴ sebagai berikut:

1. *Aksesibilitas (accessibility)*
2. *Reliabilitas*
3. *Aktualitas (timeliness)*

¹⁴Tatik Suryani. *Perilaku Konsumen...* h. 95-96

4. Penampilan *visual*
5. *Navigasi*
6. *Costumized preview* (pratinjau yang sesuai)
7. Kualitas isi layanan
8. Kualitas pengiriman layanan
9. Kenikmatan layanan

Dari beberapa faktor mengukur kualitas layanan *online* hanya ada dua faktor yang tidak digunakan peneliti dalam menyelesaikan masalah yang diteliti yaitu *Costumized preview* (pratinjau yang sesuai) dan kualitas pengiriman layanan karena peneliti merasa dalam layanan *mobile banking* tidak menggunakan jasa tersebut, jasa ini hanya dilakukan dalam bisnis layanan yang berhubungan dengan jual-beli barang.

2. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphone* GSM (*global for mobile communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler¹⁵. Dengan menggunakan jasa perbankan secara elektronik ini diharapkan nasabah akan lebih mudah dalam bertransaksi tanpa batasan waktu dan tempat.

Seiring dengan pesatnya kemajuan di bidang teknologi yang pada akhir-akhir ini banyak memberikan gebrakan-gebrakan baru untuk dunia

¹⁵Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) h. 67

informasi yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk mengakses apapun yang mereka cari dan inginkan. Dan tidak ketinggalan dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi dibidang komputer ini juga memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik yang dikenal dengan *Electronic Banking*.

Perkembangan *E-banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan dapat dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi *e-banking* dapat dilakukan 24 jam serta *real time*. Bank menyediakan *Electronic banking* atau *e-banking* ini guna untuk memenuhi tuntutan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang ke bank atau atm. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarik tunai. *E-Banking* sendiri memiliki beberapa produk seperti: *internet banking* (via internet/komputer), *mobile banking* (via handphone), *sms banking* (via sms).

a. Perkembangan Transaksi *Mobile Banking*

Transaksi yang dapat dilakukan via “*elektronik banking*” akan terus berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologi-lah yang turut mendorong ke arah itu. Ada beberapa bidang teknologi

yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *E-banking*¹⁶, yaitu:

1) *Hardware*

Kemampuan mini komputer sebagai pengelolah data *base/host*. Pada intinya perkembangan *hardware* tertuju kepada perkembangan teknologi *mikro prosesor* (sebagai otak dari komputer).

2) *Software*

Menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.

3) Teknologi komunikasi data

Dalam teknologi terkemunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *voice* dan *data*. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol (telepon biasa/konvensional) dengan teman sambil ketawa itu adalah “*voice*”, dan ini teknologi “*analog*¹⁷” Sedangkan “*data*” dikaitkan dengan teknologi “*digital*”. Digital hanya mengenal 2 angka, yaitu “0” dan “1”. Sekarang ini peta perubahan teknologi menjurus ke arah menggunakan teknologi *digital*.

4) *Host to host*

Ini berkaitan dengan hubungan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contohnya pembayaran rekening listrik dapat dibayar di *Bank Yellow* via atm *Bank Yellow*. *Make server Bank Yellow* harus dapat berhubungan dengan *server PLN (host to host)* untuk komunikasi data.

¹⁶Maryanto Supriyono. *Buku Pintar Perbankan...*h. 68

¹⁷Analog (Sama, Serupa, Bersangkutan Dengan Analogi)

b. Keamanan transaksi *mobile banking*

1. PIN merupakan kode akses sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
2. Untuk *Internet banking*, *User ID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar.
3. Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko.
4. *Sim card handphone* harus dilindungi karena nomor telpon tersebut sudah terdaftar pada data *base* komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor *handphone* tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus di-*unregistered*.
5. Nasabah harus berhati-hati, karenan bayak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.

c. Keuntungan *mobile banking*

1. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
2. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan teransaksi perbankan tanpa harus datang ke bank.

3. Aman, *Electronic bankiing* dilengkapi dengan *secrityuser ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key/token* alat tambahan mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

d. Resiko *mobile banking*

Resiko itu adalah pertama, dari tingkat kehandalan teknologi *mobile banking*. Kedua, tingkat perlindungan hukum yang dapat diberikan akibat penyelenggaraan *mobile banking*¹⁸. Model transaksi melalui *mobile banking* tidak menutup kemungkinan akan timbul penyalagunaan dari keberadaan teknologi *mobile banking*.

Resiko yang banyak terjadi adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *phising* artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.

Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs kedalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. sehingga dengan demikian sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran-pelanggaran hukum. Sehingga dibutuhkan aturan yang tegas mengenai sanksi hukum pada para pelanggar.

¹⁸Sukarni, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha* (Jakarta: Pustaka Sutra) h. 162

3. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat

Minat dapat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati sanubari¹⁹. Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal yang besar artinya untuk mencapai/ memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu²⁰. Secara sederhana minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang²¹. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian subjek, ada usaha (untuk : mendekati/ mengetahui/ memiliki/ menguasai/ berhubungan) dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, daya penarik dari objek²².

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu secara garis besar dapat dikempokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu dan keperibadian), dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah

¹⁹M. Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2001) h. 56

²⁰ M. Dalyono, *Psikologi...* h. 56

²¹ Victoria, *Pengaruh Sistem Bagihasil Terhadap Minat Nasabah Di Baitulmaalwa Tamwil Al-Amal Bengkulu* (Sekripsi D3 Perbankan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu: Bengkulu) h. 17

²²Victoria, *Pengaruh Sistem...*h. 17

dan lingkungan masyarakat. Faktor lingkungan justru mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap timbul dan berkembangnya minat seseorang.

Menurut Crow dan Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi penyebab timbulnya minat yaitu²³:

1. Dorongan dari dalam individu, misalnya dorongan untuk makan, ingin tahu. Dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain. Dorongan ingin tahu atas rasa ingin tahu akan membangkitkan minat untuk membaca, beralajar, menuntut ilmu, melakukan penelitian dan lainnya.
2. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Misalnya, minat terhadap pakaian timbul karena ingin mendapatkan persetujuan atau permintaan dan perhatian orang lain. Minat untuk menuntut ilmu timbul karena ingin mendapat penghargaan dan masyarakat, karena biasanya yang memiliki ilmu pengetahuan cukup luas (orang pandai) mendapat kedudukan yang tinggi dan terpandang dalam masyarakat.
3. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Bila seseorang mendapatkan kesuksesan dalam aktivitas

²³Victoria, *Pengaruh....*h. 17

akan menimbulkan perasaan senang, sebaliknya suatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.

c. Macam-macam minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat tergantung dari sudut pandang dan cara penggolongan, misalnya berdasarkan timbulnya minat, berdasarkan arah minat dan berdasarkan cara mendapatkan atau mengungkapkan minat tersebut²⁴.

1. Berdasarkan timbulnya minat, dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural. Minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makan, perasaan atau nyaman, dan kebebasan beraktifitas. Minat kultural atau minat sosial adalah minat yang timbul karena proses belajar, minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri kita. Sebagai contoh keinginan untuk memiliki mobil, kekayaan, pakaian mewah, dengan memiliki hal-hal tersebut secara tidak langsung akan menganggap kedudukan atau harga diri bagi orang yang agak istimewa pada orang yang mempunyai mobil, kaya pakaian mewah dan lain-lain.
2. Berdasarkan arahnya minat dibedakan menjadi dua yaitu minat *intrinsik* dan minat *ektrinsik*. minat *intrinsik* itu sendiri, ini merupakan minat yang berhubungan dengan aktivitas itu sendiri merupakan minat yang mendasar atau minat asli. Sedangkan

²⁴Victoria, *Pengaruh...*h. 18

minat *ektrinsik* yaitu minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari tujuan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan minat tersebut hilang.

3. Berdasarkan cara mengungkapkan minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

a. *Ekspresed interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik berupa tugas yang disenangi maupun yang tidak disenangi. Dari jawabanya dapat diketahui minatnya.

b. *Manifest interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara mengobservasi atau melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang dilakukan subjek atau dengan mengetahui hobinya.

c. *Tested interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan, nilai-nilai yang tinggi pada suatu objek atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.

d. *Inventorid interest*, dalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarlisasikan, dimana biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditunjuk kepada

subjek apakah senang atau tidak terhadap sejumlah aktivitas atau sesuatu objek yang ditanya.

d. Minat Dalam Pandangan Islam

Sebagaimana dengan bakat minat juga merupakan suatu yang harus diteruskan pada hal-hal konkret. Karena sebenarnya minat masih merupakan hal yang abstrak, upaya kita dalam membedakan minat inilah yang dituntut dalam islam.²⁵ Jika kita melihat minat yang besar terhadap sesuatu namun tidak melakukan upaya untuk meraih, mendapatkan atau memilikinya maka minat itu tidak ada gunanya.

Minat dalam pandangan Islam merupakan karunia terbesar yang diberikan oleh Allah SWT. Maka dari itu sesuatu yang naif jika seseorang memiliki minat pada sesuatu namun tidak meresponnya dengan tindakan yang nyata, karena jika kita menaruh minat pada sesuatu, maka berarti kita menyambut baik dan bersikap positif dalam hubungan dengan objek atau lingkungan tersebut. Misalnya seseorang melakukan upaya untuk mengetahui dan memahami fasilitas *mobile banking* sehingga ia berminat untuk menggunakan jasa pelayanan *mobile banking* di perbankan Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Setidaknya, dalam Al-Qur'an pembicaraan tentang hal ini terdapat pada surat pertama Turun, yaitu: Q.S Al-Alaq ayat 3-5

أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿١﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٢﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٣﴾

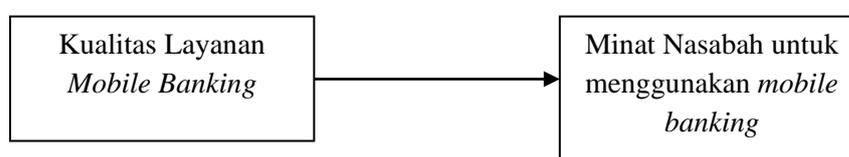
²⁵ Victoria.Pengaruh...h. 20-22

Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

Pada ayat pertama dari surat pertama turun pemerintah adalah agar kita membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam artian tekstual, akan tetapi juga semua aspek. Apakah itu tuntutan untuk membaca cakrawala jagat yang merupakan tanda kebesaran-Nya kita dapat memahami apa yang sebenarnya hal menarik minat kita dalam kehidupan ini.

Jadi minat masyarakat untuk menggunakan jasa *Mobile Banking* juga merupakan karunia yang dianugerahkan Allah SWT. Namun bukan berarti hanya berpangku tangan karena minat tersebut tidak akan berkembang dengan sendirinya. Tetapi upaya kita akan mengembangkan anugrah Allah itu kepada kemampuan maksimal kita sehingga karunia-Nya dapat berguna dengan baik pada diri kita dan kepada orang lain serta lingkungan dimana kita berada.

B. Kerangka Berpikir



Dengan adanya kualitas layanan *Mobile Banking* yang baik dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Kualitas dari layanan ini sendiri sangatlah

dipertimbangkan oleh nasabah sebelum menggunakannya. Dalam teori zaithaml tentang model SERVQUAL (Service quality/ kualitas layanan) menyimpulkan bahwa penyempurnaan kualitas layanan berdampak positif terhadap minat berperilaku²⁶. Jadi dapat disimpulkan semakin baik layanan yang diberikan semakin tinggi minat untuk menggunakannya produk tersebut.

C. Hipotesis

Semakin baik kualitas *mobile banking* maka semakin tinggi tingkat minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, jadi *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile-banking*.

H₀ = Kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

H_a = Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

²⁶Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008) h. 117

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif karena tujuan dari penelitian ini adalah menguji hubungan (pengaruh) variabel X (kualitas layanan *mobile banking*) terhadap variabel Y (minat nasabah).

B. Definisi Oprasional Variabel

Variabel merupakan obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabelnya yaitu:

1. Kualitas layanan *mobile banking* (Variabel Independen)

Kualitas jasa adalah sesuatu yang dipahami sebagai nilai yang dapat memuaskan, memenuhi kebutuhan, dan harapan pelanggan²⁷. Menurut Kamus Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Kualitas layanan yaitu sesuatu yang dipahami sebagai nilai yang dapat memuaskan, memenuhi kebutuhan, dan harapan pelanggan. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphone* GSM (*global for mobile communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler. Adapun indikator untuk mengukur kualitas layanan *mobile banking* berupa instrumen yang terdiri dari 7 (tujuh) faktor yang membentuk kualitas layanan *online*²⁸ sebagai berikut:

10. Aksesibilitas (*accessibility*)
11. Reliabilitas (dapat dipercaya)
12. Aktualitas (*timeliness*)
13. Penampilan *visual*
14. Navigasi
15. Kualitas isi layanan

²⁷ Fifip Chopipah o, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013) Di akses 6 november 2014.

²⁸ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen...* h. 95-96

16. Kenikmatan layanan

2. Minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* (Variabel Dependen).

Minat dapat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati sanubari²⁹. Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal yang besar artinya untuk mencapai/ memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu³⁰. Secara sederhana minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian subjek, ada usaha (untuk: mendekati/ mengetahui/ memiliki/ menguasai/ berhubungan) dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, daya penarik dari objek³¹. Adapun indikator dalam minat adalah:

1. Dorongan dari dalam individu, misalnya karena kebutuhan.
2. Motif sosial misalnya, minat karena melihat orang lain.
3. Faktor emosional misalnya, minat karena keinginan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang beralamat di Jalan Semangka No.49 Lingkar Timur Bengkulu, waktu penelitian terhitung dari Desember 2014 sampai dengan juni 2015. Pemilihan lokasi tersebut karena Bank Syariah Mandiri sudah lama menggunakan *mobile banking* terhitung dari 2010.

²⁹M. Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2001) h. 56

³⁰M. Dalyono, *Psikologi...* h. 56

³¹Victoria, *Pengaruh Sistem Bagihasil Terhadap Minat Nasabah Di Baitulmaalwa Tamwil Al-Amal Bengkulu* (Sekripsi D3 Perbankan Fakultas Syariah Iain Bengkulu: Bengkulu) h. 17

D. Sumber data Penelitian

Adapun data yang menjadi sumber data penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama atau sumber asli (lansung dari sumber imforman), misalnya dari individu atau perorangan yang merupakan sumber utama data primer³². Data ini didapat lansung dari nasabah bank syariah mandiri yang belum menggunakan *Mobile Banking*.
2. Data skunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua atau bukan dari sumber aslinya. Data sekunder berupa literatur, dokumen serta data-data yang berkaitan dengan penelitian yang didapat dari Bank Syariah Mandiri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini agar mendapatkan data yang akurat adalah:

1. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya³³.

2. Kuisisioner Tertutup

Kuisisioner tertutup yaitu angket yang berisikan pertanyaan yang dilengkapi dengan jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa ada

³² Usman Raise, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012) hlm

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011) h.

kebebasan bagi responden untuk memberikan alternatif jawaban lain. Setiap pertanyaan disertai dengan lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai. Skala yang digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau tidak setuju terhadap suatu pertanyaan. Adapun kategori yang digunakan peneliti adalah: Kategori skoring variable seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Skala likert pada pertanyaan tertutup

No	Kategori	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

F. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian³⁴. Dan populasi adalah merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian³⁵. Dalam penelitian ini populasi adalah nasabah Bank Syariah Mandiri yang belum menggunakan *mobile banking* tetapi berminat untuk menggunakan *mobile banking* dan sudah mengerti

³⁴Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013) h. 101

³⁵Suryono arikunto, *Cara dahsyat membuat skripsi* (Madiun: Jaya Star nine, 2013) h. 40

mobile banking di Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Dari observasi awal diperoleh data populasi nasabah Bank Syariah Mandiri yang belum menggunakan *mobile banking* pada tahun 2014 berjumlah 1615 orang dari jumlah keseluruhan 2411 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dan jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁶. Sampling adalah sebagian yang diambil dari seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu³⁷. Mengutip pendapat arikunto mengatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjek lebih besar dari seratus maka sampel yang diambil 10-20% mengingat populasi lebih dari seratus maka diambil 10-20% selanjutnya yang dijadikan sampel berjumlah 10% dari keseluruhan jumlah populasi yang sebanyak 161 orang. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* (sampel *probabilitas*) adalah metode sampling yang memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel³⁸.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Coba Kuisisioner Penelitian

Uji coba kuisisioner dilakukan karena instrumen kuisisioner yang digunakan belum pernah dilakukan pengujian, sehingga perlu dilakukan uji

³⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Alfa Beta, 2010) h. 62

³⁷ Usman Rianse, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi: teori dan aplikasi* (Bandung: alfabeta, 2012) h. 189

³⁸ Suyono Arikunto, *Cara dahsyat...* h. 46

validitas data dan uji reliabilitas data untuk melihat keakuratan instrumen penelitian.

1. Uji Validitas Data

Uji validitas data ini digunakan sebelum kuisioner disebarkan kepada objek penelitian untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data digunakan untuk menguji apakah kuisioner yang akan dilakukan penyebaran kepada responden sudah dapat diandalkan/ dipercaya.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan instrumen pengukur dalam penelitian. Artinya konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Kriteria uji validitas sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak valid³⁹.

b. Uji Reliabilitas

³⁹Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2013) h. 25

Uji realibiliti adalah menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reabilitas menunjukkan tingkat kehandalan tertentu. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama. Pelaksanaan pengukur teknik *cronbach alpha*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $>0,50$ ⁴⁰.

c. Uji normalitas data

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan data yang berdistribusi normal atau tidak⁴¹. Uji normalitas dimaksudkan untuk memelihara data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Metode yang digunakan adalah uji *komogorov-sminov*, dengan kreteria kenormalan sebagai berikut:

1. Signifikansi uji (α) = 0.05
2. Jika sig. $> \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
3. Jika sig. $< \alpha$ maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal⁴²

d. Uji homogenitas data

Uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari data populasi yang memiliki

⁴⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis multivariate dengan program SPSS* (Semarang: BP Universitas Diponogoro Semarang, 2005) h. 47

⁴¹Dwi Priyanto, *Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivarian Dengan Spss*(Yogyakarta: Gava Media, 2013) h. 45

⁴²Dwi Priyanto, *Analisis Korelasi...*hal 56

variansi yang sama. Metode yang digunakan untuk uji homogenitas data dalam penelitian ini adalah dengan uji *levene test* yaitu tes uji *of homogeneity of variance* untuk menentukan homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut:

1. Signifikansi uji (α) = 0.05
2. Jika $\text{sig.} > \alpha$ maka variansi setiap sampel sama (homogen)
3. Jika $\text{sig.} < \alpha$ maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen).⁴³

3. Uji Hipotesis

a. Model Regresi Linear Sederhana

Model analisis data yang digunakan dalam hipotesis ini adalah analisis Model Regresi Linear Sederhana. Model Regresi Sederhana pada hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap minat nasabah.

Model Regresi Linier Sederhana yang dimaksud, dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + ei$$

Keterangan:

Y = minat nasabah

β_0 = Konstanta

X_1 = *Mobile banking*

B_1 = koefisien regresi variabel *mobile banking*

⁴³ Dwi Priyatno, *Analisis Korelasi...* hlm. 56

e_i = Standart Error

b. Uji koefisien korelasi

Koefisien korelasi menunjukkan arah dan kekuatan dan kelemahan (kuat lemahnya) hubungan antar variabel (X) terhadap (Y). Koefisien korelasi berkisar antara -1 hingga 1, termasuk nol (0) didalamnya. Semakin mendekati angka 1, maka menunjukkan hubungan yang semakin kuat.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

c. Uji- t

Teknik uji t digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang ada pada model secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan pada model secara individual. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig) < alpha 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan jika signifikansi (Sig) > alpha 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen⁴⁴. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

⁴⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis ...*h. 234

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang beralamat di Jalan Semangka No.49 Lingkar Timur Bengkulu pertama kali berdiri pada tanggal 25 Desember 2005 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2006 dengan jumlah pegawai keseluruhan 10 orang. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu tercatat telah empat kali berganti pimpinan, pertama Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dipimpin oleh Bapak Indra Kesuma Yazar, kedua Bapak Lukaman Junaidi Tjili, yang ketiga Bapak Hari Nova Kurniawan dan sekarang Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dibawah pimpinan Bapak Adjitomo, dengan jumlah pegawai keseluruhan 45 orang. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesionalisme.⁴⁵

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai keagamaan, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik⁴⁶.

a. Profil PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Nama	: PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu
Alamat	: Jl. Semangka No. 49 Lingkar Timur Kota Bengkulu
Telepon	: (0736) 342007
Faksimile	: (0736) 346707
Website	: www.syariahamandiri.co.id
Tahun Berdiri	: 2005
Beroperasi	: Januari 2006
Jenis Usaha	: Perbankan Syariah

b. Perkembangan Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu memiliki tiga kantor cabang pembantu, yaitu KCP Curup dibuka pada tahun 2008, KCP S. Parman tahun 2012 dan KCP Ketahun pada tahun 2013. Unit ATM yang

⁴⁵ Frandi Sysco, Wawancara dengan General Support Asistent Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu (Bengkulu, 22 Mei 2015).

⁴⁶ “Info Perusahaan” <http://www.syariahamandiri.co.id>. (akses 01 Februari 2015).

tersedia di Bengkulu saat ini ada empat anjungan yaitu berada pada KC Utama, KCP S. Parman, Bengkulu Ekspres dan Bengkulu Indah Mall⁴⁷.

c. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Dalam menjalankan tugas dan fungsi kesehariannya Bank Syariah Mandiri memberlakukan sistem-sistem tentang Visi dan Misi, dengan tujuan untuk diketahui, dipahami, dan dihayati serta dilaksanakan oleh seluruh karyawan di lingkungan Bank Syariah Mandiri.

- 1) Visi: Menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan Mitra Usaha.
- 2) Misi
 - a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
 - b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
 - c. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
 - d. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
 - e. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat⁴⁸.

d. Produk Dana Jasa PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

Produk dana jasa PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu antara lain sebagai berikut⁴⁹.

⁴⁷ Frandi Sysco, Wawancara dengan General Support Asistent Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu (Bengkulu 22 Mei 2015).

⁴⁸ "Visi dan Misi" (2011), <http://syariahmandiribank.blogspot.com>. (Akses 01 Februari 2015).

1. Pendanaan

a. Tabungan terdiri dari :

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di kantor BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- a. Aman dan terjamin
- b. *Online* di seluruh *outlet* BSM
- c. Bagi hasil yang kompetitif
- d. Fasilitas *BSM Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit
- e. Fasilitas *e-Banking*, yaitu *BSM Mobile Banking* & *BSM Net Banking*
- f. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

2) BSM Tabungan Investa Cendekia

⁴⁹ Brosur Produk Dana Jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi⁵⁰.

Manfaat:

- a. Bagi hasil yang kompetitif
- b. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri
- c. Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

3) Tabungan Berencana BSM

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang dan kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat Tabungan:

- a. Bagi hasil yang kompetitif
- b. Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang
- c. Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- d. Jaminan pencapaian target dana.

4) Tabungan BSM Simpatik

⁵⁰ Brosur Produk Dana Jasa ...

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

Manfaat:

- a. Aman dan terjamin
- b. *Online* di seluruh *oulet* BSM
- c. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
- d. Fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit
- e. Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking* Penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah.

5) Tabungan BSM Dollar:

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan *slip* penarikan⁵¹.

Manfaat:

- a. Dana (US\$) aman dan tersedia setiap saat
- b. Online di seluruh cabang BSM
- c. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

⁵¹Brosur Produk Dana Jasa ...

- 6) Tabungan Kurban BSM: Tabungan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban⁵².

Manfaat:

- a. Kemudahan perencanaan keuangan untuk pembelian hewan kurban
- b. Kemudahan pelaksanaan dan pendistribusian kurban
- c. Bagi hasil yang cukup kompetitif.

7) TabunganKu

merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- a. Aman dan terjamin dengan *online* di seluruh *outlet* BSM
 - b. Bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank.
- a. Deposito terdiri dari :

1) Deposito BSM

⁵²Brosur Produk Dana Jasa ...

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muth-laqah*.

Manfaat:

- a. Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah
 - b. Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan
 - c. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).
- 2) Deposito BSM Valas: Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudhara-bah Muthlaqah*.

Manfaat:

- a. Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah
 - b. Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan
 - c. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).
- b. Giro terdiri dari :
- 1) Giro BSM: Sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah⁵³.

Manfaat:

- a. Dana aman dan tersedia setiap saa
- b. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G

⁵³Brosur Produk Dana Jasa ...

- c. Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)
- d. Fasilitas *BSM Card*, sebagai kartu ATM sekaligus debet (untuk perorangan)
- e. Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan
- f. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

2) Giro BSM Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar yang disediakan bagi nasabah perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*⁵⁴.

Manfaat:

- a. Dana aman dan tersedia setiap saat
- b. Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan slip penarikan
- c. Fasilitas pengiriman *account statement* setiap bulan
- d. Bonus bulanan sesuai kebijakan BSM.

3) Giro BSM Singapore Dollar: Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

Manfaat:

- a. Dana aman dan tersedia setiap saat

⁵⁴Brosur Produk Dana Jasa ...

- b. Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan slip penarikan
- c. Bonus bulanan sesuai kebijakan BSM.

4) Giro BSM Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*.

Manfaat:

- a. Dana aman dan tersedia setiap saat
- b. Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan slip penarikan
- c. Bonus bulanan sesuai kebijakan BSM.

2. Jasa

a. BSM Card

Kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/*Electronic Data Capture*)⁵⁵.

Manfaat

1. Kemudahan tarik tunai diseluruh ATM BSM, ATM Mandiri, ATM BCA, ATM Bersama dan ATM Prima.

⁵⁵Brosur Produk Dana Jasa ...

2. Kemudahan berbelanja di lebih dari 20.000 *merchant* yang menyediakan mesin-mesin EDC prima BCA dan EDC Mandiri, antara lain: *Carrefour, Giant, Hypermart*, Toko Buku Gramedia, *Alfamart, Indomart*, Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina, Apotik Kimia Farma, SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum)
3. Program diskon *merchant-merchant* tertentu.⁵⁶

a. *BSM Mobile Banking*

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis GPRS.

Manfaat:

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja
2. Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM
3. Biaya pulsa paling murah, kurang dari Rp. 50 per transaksi
4. Dapat diaplikasikan pada semua jenis *Sim Card* dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS
5. Dilengkapi Fitur spesial transfer *real time* ke 83 Bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

Fasilitas/fitur:

1. Transfer antar rekening di BSM dan transfer rekening antar bank

⁵⁶ Brosur Produk Dana Jasa ...

2. Transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima
3. Transfer uang tunai (transfer ke buka pemegang rekening)
4. Pembelian pulsa
5. Pembayaran premi asuransi dan zakat
6. Informas saldo, mutasi dan sebagainya

Proses Pendaftaran/ Registrasi

1. Nasabah datang ke cabang terdekat
2. Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM *mobile banking* dan mengisi data pada aplikasi BSM *Mobile Banking*
3. Menerima kertas *mailer* yang berisi kode aktivasi
4. Menandatangani lembar tanda terima *mailer* yang berisikan kode aktivasi⁵⁷.

Syarat Mendapatkan Layanan BSM MBG:

1. Memiliki rekening tabungan atau giro BSM
2. Memiliki BSM *Card* yang masih aktif
3. Menggunakan kartu ponsel berbasis berfasilitas *GSM* dan tersedia fasilitas *GPRS/EDGE/3D/BIS* dan *WIFI*
4. Mengisi Formulir permohonan BSM *mobile banking*⁵⁸.

Cara Mengaktifkan Layanan *Mobile Banking* BSM:

1. Aktifkan fasilitas *GPRS* pada kartu ponsen yang digunakan

⁵⁷“Layanan 24 jam”, <http://www.syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/bsm-mobile-banking>, (akses 28 Mei 2015).

⁵⁸ Brosur Produk Dana Jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

2. Sesuaikan setting *GPRS* di ponsel dengan kartu yang digunakan
3. Pastikan ponsel nasabah kualifikasi *MIDP2* dan *GPRS* kelas 10
4. *Download* aplikasi menu *BSM MBG* melalui ponsel yang digunakan
5. Aktifkan layanan *BSM MBG* dengan kode aktivasi pada ponsel⁵⁹.

Tabel 4.1
Fitur dan Biaya Transaksi

No	Fitur	Biaya (Rp)
1	Pembayaran Tagihan PLN	1.600
2	Pembayaran Zakat	Gratis
3	Pembayaran Infaq	Gratis
4	Pembayaran Premi Asuransi Takaful	Gratis
5	Pembayaran Tiket Garuda	3.000
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (<i>Matrix</i>)	Gratis
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (<i>Starone</i> Postpaid)	Gratis
8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (<i>Telkom</i>)	2.000
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (<i>Speedy</i>)	2.000
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (<i>Telkomvision</i>)	2.000
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (<i>Flexi Postpaid</i>)	2.000
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo	Gratis
13	Pembayaran Akademik	Nominal bervariasi
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (<i>Simpati</i>)	Gratis
15	Isi Ulang Voucher Telkomsel (<i>Kartu As</i>)	Gratis

⁵⁹Tiara Kania Dewi, Wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu, (Bengkulu, 22 Mei 2015).

16	Isi Ulang Indosat Prepaid (<i>Starone Prepaid</i>)	Gratis
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (<i>IM3</i>)	Gratis
18	Isi Ulang Indosat Prepaid (<i>Mentari</i>)	Gratis
19	Isi Ulang Telkom Prepaid (<i>Flexi Prepaid</i>)	Gratis
20	Isi Ulang Listrik Prabayar	1.600
21	Transfer Antar Rekening di BSM	Gratis
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama*	6.500
23	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*	6.500
24	Transfer Antar Bank Via SKN	5.000
25	Transfer Tunai Via PT POS	25.000
26	Informasi Saldo Tabungan	500
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan	Gratis
28	Informasi NAB Reksadana	Gratis
29	Perubahan PIN/Bahasa	Gratis
30	Layanan Kalimat Inspirasional	Gratis
31	Informasi Jadwal Shalat	Gratis
32	Pendaftaran Alamat Email	Gratis
33	Menu favorit	Gratis
34	Informasi Informasi kantor & lokasi ATM	Gratis
35	Menu akses langsung Call BSM 14040	Gratis
36	Share aktivitas ke social media	Gratis

- b. BSM *Net Banking*: Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet⁶⁰.

Manfaat:

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja
2. Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan

⁶⁰Brosur Produk Dana Jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

3. Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan BSM *Net Banking*
4. Dilengkapi fitur spesial trasfer *real time* ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

2. Profil Responden

Profil dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri yang belum menggunakan *mobile banking* tetapi berminat untuk menggunakan *mobile banking* dan sudah mengerti *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu terhitung sejak 2014. Data responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin yang berguna untuk melihat perbandingan antara laki-laki dan perempuan yang menggunakan *mobile banking*, data usia untuk melihat dalam rentang usia berapa yang paling banyak menggunakan *mobile banking*, data pekerjaan responden berguna untuk mengetahui respondeng dengan pekerjaan apa yang paling banyak menggunakan *mobile banking*, dan pendapatan responden untuk mengetahui responde yang memiliki pendapatan berapa yang paling banyak menggunakan *mobile banking*. Adapun spesifikasi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

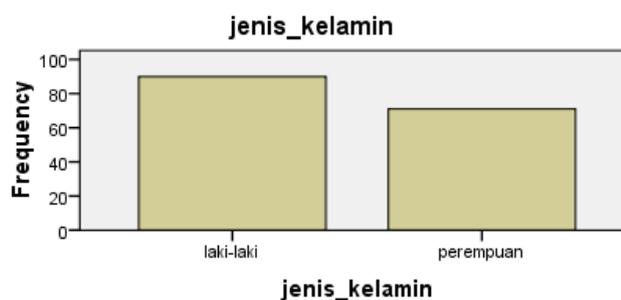
- a. Jenis kelamin

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden
jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	90	55.9	55.9	55.9
perempuan	71	44.1	44.1	100.0

Total	161	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Gambar 4.1



Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang belum menggunakan *mobile banking* adalah perempuan sebanyak 71 orang atau 44,1% dan laki-laki sebanyak 90 orang atau 55,9%. dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki

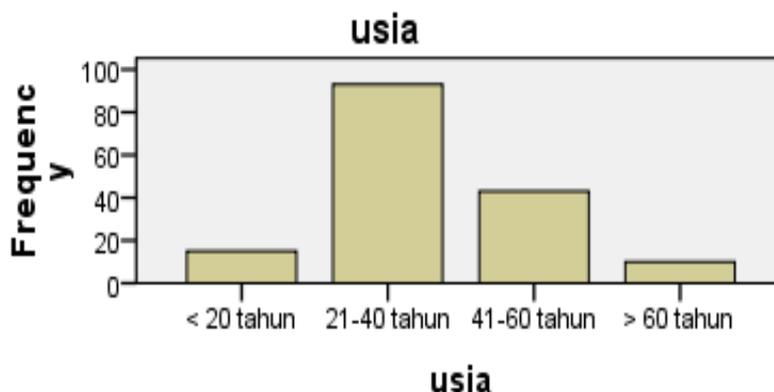
b. Usia responden

Data yang mengenai usia responden disini, peneliti mengelompokkan dari usia < 20 tahun, 20 tahun sampai 40 tahun, 40 tahun sampai 60 tahun, dan >60tahun. Adapun data mengenai usia nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu yang belum menggunakan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Usia responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	15	9.3	9.3	9.3
21-40 tahun	93	57.8	57.8	67.1
41-60 tahun	43	26.7	26.7	93.8
> 60 tahun	10	6.2	6.2	100.0
Total	161	100.0	100.0	

Gambar 4.2



c. Pekerjaan responden

Data mengenai pekerjaan repondeng disini, penelitian mengelompokkan menjadi delapan kategori, yaitu: PNS, honorer, karyawan swasta, pengusaha, pedagang, buruh harian, pelajar/ mahasiswa dan lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah Bank Syariah mandiri Cabang Bengkulu yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pegawai negeri sipil	28	17.4	17.4	17.4
Honorer	8	5.0	5.0	22.4
karyawan swasta	33	20.5	20.5	42.9
Pengusaha	10	6.2	6.2	49.1
Pedagang	25	15.5	15.5	64.6
buruh harian	7	4.3	4.3	68.9
pelajar/ mahasiswa	27	16.8	16.8	85.7
Lainnya	23	14.3	14.3	100.0
Total	161	100.0	100.0	

Gambar 4.3



d. Penghasilan Perbulan

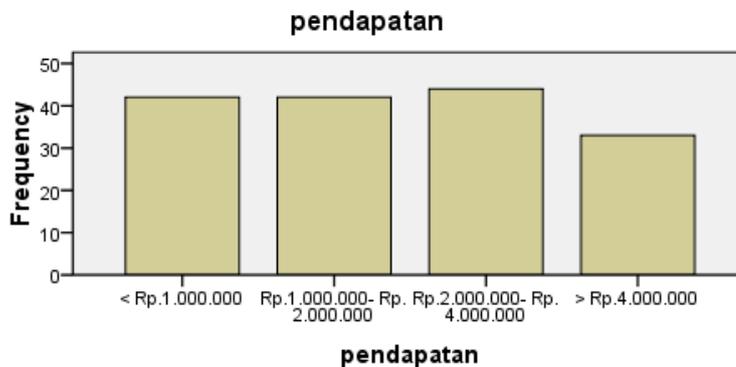
Data mengenai penghasilan perbulan responden disini, peneliti mengelompokkan dari penghasilan < Rp 1 juta, 1 juta sampai Rp 2 juta, antara Rp 2 juta sampai 4 juta, dan >4 juta. Adapun data mengenai

nasabah Bank Syariah Mandiri yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Pendapatan responden
Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.1.000.000	42	26.1	26.1	26.1
Rp.1.000.000- Rp.2.000.000	42	26.1	26.1	52.2
Rp.2.000.000- Rp.4.000.000	44	27.3	27.3	79.5
> Rp.4.000.000	33	20.5	20.5	100.0
Total	161	100.0	100.0	

Gambar 4.4



B. Hasil Uji Coba Penelitian

a. Uji Validitas

Sebelum kuisioner ini digunakan, peneliti telah melakukan pengujian terhadap alat ukur yaitu uji validitas terhadap 30 orang responden di Bank Syariah Mandiri Cabang Benkulu. Dapat di tunjukkan pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Uji validitas variabel X (kualitas layanan)

No. soal	r hitung	r table	Keterangan
1	0,759	0,155	Valid
2	0,704	0,155	Valid
3	0,792	0,155	Valid
4	0,745	0,155	Valid
5	0,765	0,155	Valid
6	0,564	0,155	Valid
7	0,569	0,155	Valid
8	0,670	0,155	Valid
9	0,699	0,155	Valid
10	0,811	0,155	Valid

Tabel 4.7
Uji validitas variabel Y (minat nasabah)

No. soal	r hitung	r table	Keterangan
1	0,574	0,155	Valid
2	0,685	0,155	Valid
3	0,786	0,155	Valid
4	0,846	0,155	Valid
5	0,812	0,155	Valid
6	0,824	0,155	Valid
7	0,816	0,155	Valid
8	0,658	0,155	Valid
9	0,668	0,155	Valid
10	0,786	0,155	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat semua item nilainya lebih dari 0,155 maka butir tersebut valid maka bisa diikut sertakan untuk diujikan kepada objek penelitian (nasabah)

b. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas peneliti melanjutkan uji reliabilitas berikut tabel hasil uji reliabilitas.

Tabel 4.8
Hasil uji reliabilitas
Uji Reliabilitas Variabel X (kualitas)

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Y (minat)

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	10

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item memiliki nilai lebih dari 0,50 maka butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabilitas.

C. Uji Kualitas Data Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk mengukur kevalidan alat ukur digunakan perbandingan r hitung dengan r tabel. Berikut r tabel dalam penelitian ini:

Tabel 4.10
Critical Values of Correlation Coefficient (r tabel)

Num of XY Pair (N)	Deg. Of Freedom (N-2)	Coefficient
		$\alpha = 0.05$
161	159	0, 155

Pada tabel 4.5 diketahui bahwa $N = 161$ dengan *coefficient* $\alpha = 0,05$ dan r tabel sebesar 0,155. Uji validitas dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel.

- a. Uji validitas variable X (kualitas layanan *Mobile Banking*)

Tabel 4.11
Uji validitas variabel X (kualitas layanan)

No. soal	r hitung	r table	Keterangan
1	0,529	0,155	Valid
2	0,547	0,155	Valid
3	0,560	0,155	Valid
4	0,498	0,155	Valid
5	0,552	0,155	Valid
6	0,655	0,155	Valid
7	0,609	0,155	Valid
8	0,582	0,155	Valid
9	0,615	0,155	Valid
10	0,702	0,155	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

- b. Uji validitas variable Y (minat nasabah)

Tabel 4.12
Uji validitas variabel Y (minat nasabah)

No. soal	r hitung	r table	Keterangan
1	0,571	0,155	Valid
2	0,558	0,155	Valid
3	0,621	0,155	Valid
4	0,696	0,155	Valid
5	0,615	0,155	Valid
6	0,787	0,155	Valid
7	0,657	0,155	Valid
8	0,652	0,155	Valid
9	0,544	0,155	Valid
10	0,729	0,155	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Dari tabel 4.11 dan 4.12 diatas seluruh item pertanyaan koesioner tentang variabel iklan (X) dan variabel keputusan nasabah (Y) valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

2. Uji Realibilitas

Kriteria suatu indikator dinyatakan reliabel dengan syarat :

Jika cronbach's alpha $> 0,50$, maka dinyatakan reliabel

Jika cronnach's alpha $< 0,50$, maka dinyatakan tidak reliabel

a. Uji Reliabilitas variabel X (kualitas)

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variabel X (kualitas)

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	10

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Dari tabel 4.8 yang menggunakan perhitungan statistik menunjukkan nilai alpha cronbach 0,836. Berdasarkan nilai acuan yakni $> 0,50$ maka, pada uji reliabilitas variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) dinyatakan reliabel.

b. Uji reliabilitas variabel Y (minat nasabah)

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Y (minat Nasabah)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	10

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Dari tabel 4.9 yang menggunakan perhitungan statistik menunjukkan nilai alpha cronbach 0,865. Berdasarkan nilai acuan yakni $> 0,50$ maka, pada uji reliabilitas variabel minat nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 4.15
Uji Normalitas data

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Minat Nasabah	.065	161	.094
Kualitas	.065	161	.092

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Uji normalitas data yang digunakan adalah *Kolmogorov Smirnov test*, Kriteria suatu indikator dinyatakan reliabel dengan syarat yaitu :

Jika nilai Signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

Jika nilai Signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

Perekap hasil uji normalitas pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Uji Normalitas

Variabel	Data Hasil Uji	Taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
Kualitas layanan (X)	0,094	0,05	Normal
minat Nasabah(Y)	0,092	0,05	Normal

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan hasil perhitungan *Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai Sig seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal.

4. Uji Homogenitas

Tabel 4.17
Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

minat			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.617	20	138	.895

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Uji homogenitas data yang digunakan adalah *Levene test* dengan

kriteria nilai Sig > 0,05 dinyatakan variabel bersifat homogen.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Uji Homogenitas

Variabel	Nilai Sig	Taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
Minat (Y)	0,895	0,05	homogen

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *Levene test* diperoleh

nilai sig 0,895 > 0,05, maka variabel dinyatakan bersifat homogeny dan dapat dilanjutkan ke uji hipotesis.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, model regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + e_i$$

Dimana :

Y = Minat Nasabah

β_0 = Nilai Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi kualitas layanan

e_i = Variabel Pengganggu

Untuk melihat β_0 , β_1 dapat dilakukan dengan menggunakan *regression linear* yaitu Uji *Coefficients Model Unstandardized* pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.210	.314
kualitas	.198	.078

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.13 persamaan regresinya adalah : $Y = 3,210 + 0.198 X + e_i$

Hasil dari perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang di estimasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstan (β_0) sebesar 3,210 artinya apabila variabel bebas kualitas layanan X dalam keadaan konstan atau 0, maka minat nasabah (Y) nilainya sebesar 3,210.
 2. B_1 (koefisien regresi kualitas layanan) sebesar 0,198 artinya setiap kenaikan suatu variabel X maka nilai variabel Y akan naik sebesar 0,198 tindakan.
2. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.20
Hasil uji koefisien korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.198 ^a	.039	.033

Sumber : data primer diolah (2015)

Berdasarkan hasil diatas, maka di tunjukkan bahwa:

Koefisien korelasi berkisar mendekati atau sebesar 0,198 maka menunjukkan hubungan yang rendah. Sedangkan menurut Sugiono dilihat dari tabel interpretasi korelasi menunjukkan nilai $R = 0,198$ yang berkisar pada interval $0,00 - 0,199$ sehingga korelasinya dinyatakan sangat rendah, jadi bisa disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat rendah antara variabel (X) kualitas layanan *mobile banking* terhadap variabel (Y) minat nasabah karena mempunyai nilai 0,198 yang dilihat dari interval korelasi dinyatakan mempunyai hubungan yang sangat rendah.

3. Uji t

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.21
Uji t
Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah

Variabel	Coefficient	T	Sig.	α	Hasil
Kualitas layanan (X)	0,198	2,552	0.012	0,05	Ha diterima

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

1. Dalam pengujian hipotesis $<0,05$, maka H_a diterima, H_0 ditolak
2. Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka H_a ditolak, H_0 diterima

Berdasarkan tabel 4.15 nilai signifikansi pada $0,12 < \alpha = 0,05$ dan dapat disimpulkan H_a yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat diterima, karena Hipotesis alternatif pada $\alpha = 0,05$ atau 5% dan confidence interval sebesar 95% artinya taraf kepercayaan dari 161 responden menyatakan bahwa hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap minat nasabah.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hitung koefisien determinasi dapat dilakukan dengan menggunakan regression linear pada SPSS 16 yakni *model summary* yang dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.22
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.198 ^a	.039	.033

Sumber: data yang diolah 2015

Pada tabel 4.21 diatas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,039. Halini menyatakan bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi minat nasabah sebesar 0,039 atau 3,9%. Sedangkan sisanya sebesar 96,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

E. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan pengujian menggunakan statistik mendapatkan hasil sig sebesar $0,012 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa Mobile banking diterima. Artinya semakin tinggi kualitas layanan akan mempengaruhi besarnya minatnasabah menggunakan layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. Sebaliknya, semakin rendah kualitas layaan maka akan mempengaruhi kecilnya minat nasabah menggunakan jasa layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Selain itu uji statistik yang telah dilakukan dibuktikan kebenarannya dengan melihat fakta dilapangan. Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu

telah memberikan layanan dengan cara menyediakan fitur-fitur yang dapat membantu dalam melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan PLN, pembayaran zakat, pembayaran infaq, pembayaran premi asuransi takaful, pembayaran tiket Garuda, layanan kalimat inspirasional, informasi jadwal shalat dan lain-lain, dari yang bayar sampai dengan yang gratis.

Dalam uji SPSS yang telah dilakukan yaitu uji koefisien determinasi membuktikan bahwa kualitas layanan *mobile banking* (X) mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah (Y) menggunakan jasa *mobile banking* dibuktikan dengan hasil uji sebesar 3,9%. Fakta-fakta tersebut membuktikan bahwa yang ada dilapangan dapat menjelaskan keterkaitan pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap minat nasabah untuk menggunakan jasa *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu sesuai dengan teori.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, dengan alasan *mobile banking* bank syariah memiliki kualitas yang *Aksesibilitas* (mudah diakses), *Reliabilitas* (konsisten/dapat dipercaya), *Aktualitas* (kecepatan akses), *Penampilan visual* (penampilan *web* yang menarik), *Navigasi* (arah/ kecepatan/kebebasan), Kualitas isi layanan yang baik dan mudah dimengerti, layanan bermanfaat buat nasabah.
2. Kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan jasa *mobile banking* Bank Syariah Mandiri sebesar 0,039 atau 3,9% sedangkan 96,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti dorongan dari individu sendiri, motif sosial, dan faktor emosional.

B. Saran

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak sebagai sebuah masukan yang bermanfaat demi kemajuan dimasa mendatang. Adapun pihak-pihak tersebut, antara lain:

1. Bank Syariah Mandiri Cabang bengkulu

Dengan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, maka diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan dan sosialisasi kepada nasabah tentang layanan dan manfaat *mobile banking*

2. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan periode pengamatan yang lebih panjang dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih baik. Selain itu diharapkan memasukkan variabel lain yang belum diteliti dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar pemasaran bank syari'ah*. Bandung: alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suryono. 2013. *Cara dahsyat membuat skripsi*. Madiun: jaya star nine
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dalyono, M. 2001. *Psikologi pendidikan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Ismail. 2011. *Perbankan syariah*. Jakarta: kencana prenada media grup.
- Karim, Adiwarmarman A. 2011. *Bank islam: analisis fiqih dan keuangan*. Jakarta: raja grafindo persada
- Kasmir. 2000. *Manajemen perbankan*. Jakarta: rajagrafindo persada
- Kasmir. 2008. *Etika customer service*. Jakarta: raja grafindo persada
- Kasmir, 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rianse, Usman. 2012. *Metodologi penelitian sosial ekonomi: teori dan aplikasi*. Bandung: alfabeta.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Prakiraan bisnis: pendekatan analisis kuantitatif untukantisipasi bisnis*. Bogor: kencana.
- Sugiyono, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Alfa Beta
- Supranto dan Limakrisna, nanada. 2013. *Petunjuk praktis penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan desertasi*. Jakarta: mitra wacana media
- Supriyono, maryanto. 2011. *Buku pintar perbankan*. Yogyakarta: Andi offset
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku konsumen di era internet: implikasinya pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi offset
- Umar, Husein, 2004, *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

“bsm-mobile-banking” <http://www.syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/>
(akses 17 november 2014)

“pengertian-e-banking-dan-m-banking-serta-prinsip-penerapan-e-banking”
[/http://safrilblog.wordpress.com/2013/07/03/](http://safrilblog.wordpress.com/2013/07/03/) (akses 17 november 2014)

Victoria. *Pengaruh sistem bagihasil terhadap minat nasabah di baitulmaalwa tamwil al-amal bengkulu*. Sekripsi D3 perbankan fakultas syariah IAIN Bengkulu: Bengkulu.

Lampiran 1

Data Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan
1	laki-laki	< 20 tahun	PNS	> 4 jt
2	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
3	Perempuan	21 -40 tahun	Honoror	< 1 jt
4	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
5	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	> 4 jt
6	Perempuan	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
7	Perempuan	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
8	Perempuan	41 -60 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
9	Perempuan	41 -60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
10	Perempuan	21 -40 tahun	Honoror	1 jt -2 jt
11	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -2 jt
12	laki-laki	> 60 tahun	Lainnya	3 jt -2 jt
13	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	4 jt -2 jt
14	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	5 jt -2 jt
15	laki-laki	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
16	laki-laki	41 -60 tahun	Pengusaha	> 4 jt
17	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
18	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
19	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	> 4 jt
20	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
21	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
22	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
23	Perempuan	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
24	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
25	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	1 jt -2 jt

26	laki-laki	41 -60 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
27	Perempuan	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
28	laki-laki	22 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
29	Perempuan	23 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
30	laki-laki	24 -40 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
31	Perempuan	25 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
32	Perempuan	< 20 tahun	Pedagang	2 jt -4 jt
33	Perempuan	41 -60 tahun	PNS	> 4 jt
34	Perempuan	41 -60 tahun	Buruh Harian	< 1 jt
35	laki-laki	21 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
36	Perempuan	22 -40 tahun	Pengusaha	> 4 jt
37	laki-laki	23 -40 tahun	PNS	> 4 jt
38	laki-laki	24 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
39	Perempuan	25 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
40	Perempuan	26 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
41	Perempuan	27 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
42	Perempuan	28 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
43	Perempuan	29 -40 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
44	Perempuan	41 -60 tahun	Buruh Harian	1 jt -2 jt
45	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
46	Perempuan	41 -60 tahun	PNS	> 4 jt
47	laki-laki	21 -40 tahun	Lainnya	> 4 jt
48	laki-laki	22 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
49	laki-laki	23 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
50	Perempuan	24 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
51	laki-laki	< 20 tahun	PNS	2 jt -4 jt
52	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	4 jt -4 jt
53	laki-laki	22 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
54	laki-laki	23 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
55	laki-laki	24 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
56	laki-laki	41 -60 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
57	Perempuan	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
58	Perempuan	22 -40 tahun	Karyawan Swasta	< 1 jt
59	Perempuan	< 20 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
60	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	> 4 jt
61	laki-laki	22 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
62	Perempuan	23 -40 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
63	laki-laki	24 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
64	Perempuan	25 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt

65	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
66	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
67	laki-laki	21 -40 tahun	Buruh Harian	2 jt -4 jt
68	laki-laki	< 20 tahun	Pedagang	< 1 jt
69	laki-laki	41 -60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
70	Perempuan	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
71	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	4 jt -4 jt
72	laki-laki	21 -40 tahun	Pengusaha	5 jt -4 jt
73	Perempuan	41 -60 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
74	Perempuan	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	< 1 jt
75	laki-laki	> 60 tahun	Lainnya	> 4 jt
76	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	1 jt -2 jt
77	Perempuan	21 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
78	laki-laki	< 20 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
79	Perempuan	21 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
80	Perempuan	> 60 tahun	Pedagang	< 1 jt
81	laki-laki	41 -60 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
82	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
83	Perempuan	41 -60 tahun	Buruh Harian	1 jt -2 jt
84	Perempuan	42 -60 tahun	PNS	> 4 jt
85	laki-laki	43 -60 tahun	PNS	> 4 jt
86	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
87	Perempuan	> 60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
88	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
89	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	< 1 jt
90	Perempuan	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
91	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
92	Perempuan	21 -40 tahun	Pengusaha	2 jt -4 jt
93	laki-laki	22 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
94	laki-laki	23 -40 tahun	Honorar	1 jt -2 jt
95	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
96	Perempuan	21 -40 tahun	Honorar	1 jt -2 jt
97	laki-laki	22 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
98	laki-laki	23 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
99	laki-laki	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
100	Perempuan	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
101	laki-laki	41 -60 tahun	Lainnya	> 4 jt
102	Perempuan	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 jt -2 jt
103	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	2 jt -4 jt

104	laki-laki	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
105	laki-laki	41 -60 tahun	Buruh Harian	< 1 jt
106	Perempuan	41 -60 tahun	PNS	2 jt -4 jt
107	Perempuan	21 -40 tahun	Pedagang	< 1 jt
108	laki-laki	41 -60 tahun	Pedagang	< 1 jt
109	laki-laki	21 -40 tahun	Pengusaha	1 jt -2 jt
110	Perempuan	22 -40 tahun	Pedagang	< 1 jt
111	laki-laki	23 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
112	Perempuan	24 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
113	Perempuan	25 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
114	Perempuan	26 -40 tahun	Pengusaha	> 4 jt
115	laki-laki	27 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
116	laki-laki	28 -40 tahun	Pengusaha	1 jt -2 jt
117	Perempuan	29 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
118	laki-laki	30 -40 tahun	Honorar	< 1 jt
119	laki-laki	41 -60 tahun	Buruh Harian	< 1 jt
120	Perempuan	21 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
121	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
122	laki-laki	41 -60 tahun	Pengusaha	> 4 jt
123	laki-laki	41 -60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
124	Perempuan	21 -40 tahun	Lainnya	< 1 jt
125	laki-laki	21 -40 tahun	Lainnya	< 1 jt
126	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
127	laki-laki	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
128	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	1 jt -2 jt
129	Perempuan	21 -40 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
130	Perempuan	< 20 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
131	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
132	laki-laki	41 -60 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
133	laki-laki	41 -60 tahun	Pedagang	2 jt -4 jt
134	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
135	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
136	laki-laki	21 -40 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
137	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
138	Perempuan	> 60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
139	laki-laki	41 -60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
140	laki-laki	21 -40 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
141	laki-laki	41 -60 tahun	Pengusaha	> 4 jt
142	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt

143	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
144	Perempuan	21 -40 tahun	PNS	2 jt -4 jt
145	laki-laki	41 -60 tahun	Karyawan Swasta	1 jt -2 jt
146	laki-laki	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
147	laki-laki	21 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
148	laki-laki	21 -40 tahun	PNS	> 4 jt
149	laki-laki	> 60 tahun	Lainnya	1 jt -2 jt
150	laki-laki	41 -60 tahun	Buruh Harian	1 jt -2 jt
151	Perempuan	21 -40 tahun	Honoror	< 1 jt
152	laki-laki	22 -40 tahun	Karyawan Swasta	2 jt -4 jt
153	laki-laki	23 -40 tahun	Honoror	< 1 jt
154	Perempuan	24 -40 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 jt
155	Perempuan	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt
156	laki-laki	21 -40 tahun	Pedagang	> 4 jt
157	laki-laki	22 -40 tahun	Pedagang	2 jt -4 jt
158	laki-laki	23 -40 tahun	Honoror	1 jt -2 jt
159	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 jt -2 jt
160	Perempuan	> 60 tahun	Lainnya	2 jt -4 jt
161	laki-laki	41 -60 tahun	Pedagang	> 4 jt

Lampiran 2

TABULASI DATA																						
NO	KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING											MINAT NASABAH										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rt2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rt2
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4.9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2.9	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2.6
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3.7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.9
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3.7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.8
5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4.1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3.9
6	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4.1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4.6
7	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3.5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.8
8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4.3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.2
9	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4.2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4.8
10	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3.6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.1
11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.9
12	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3.9	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4.4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3.7	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4.1
14	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
15	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3.9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.1
16	4	4	4	3	5	2	3	4	4	4	3.7	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4.2
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.9	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8
18	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4.0
19	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4.2	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4.2
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3.6	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3.5
22	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4.1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3.7
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.8	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.3
24	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4.1	2	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3.9

64	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4.3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.2
65	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4.1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4.3
66	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3.8	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3.8
67	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4.4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4.5
68	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3.6
69	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
70	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4.6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4.8
71	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
72	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3.4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3.1
73	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3.6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3.8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.8
75	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3.6	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2.2
76	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4.5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4.4
77	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3.7	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3.5
78	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3.4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3.4
79	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3.3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3.1
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3.8
81	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3.9
82	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3.5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4.4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3.3
84	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3.7	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3.6
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.9	5	2	4	4	5	4	4	4	2	3.8
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4.4
87	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4.1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4.6
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
89	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3.9	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3.9
90	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3.9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
91	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.8
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0
93	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.9	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4.3
94	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4.2	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4.2
95	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4.5
96	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4.5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4.2
97	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4.1	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4.0
98	4	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4.3
99	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4.4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4.2
100	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4.6	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4.4
101	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4.2	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4.0
102	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4.5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4.3

Lampiran 3

Hasil Persentasi Dilihat Dari Jenis Kelamin,

Usia, Pekerjaan, Dan Pendapatan

Hasil SPSS Responden

statistics					
		Jenis kela min	usia	pekerjaan	pendapaan
N	Valid	161	161	161	161
	Missing	0	0	0	0

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	90	55.9	55.9	55.9
	perempuan	71	44.1	44.1	100.0
Total		161	100.0	100.0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	15	9.3	9.3	9.3
	21-40 tahun	93	57.8	57.8	67.1

41-60 tahun	43	26.7	26.7	93.8
> 60 tahun	10	6.2	6.2	100.0
Total	161	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pegawai negeri sipil	28	17.4	17.4	17.4
honorer	8	5.0	5.0	22.4
karyawan swasta	33	20.5	20.5	42.9
pengusaha	10	6.2	6.2	49.1
pedagang	25	15.5	15.5	64.6
buruh harian	7	4.3	4.3	68.9
pelajar/ mahasiswa	27	16.8	16.8	85.7
lainnya	23	14.3	14.3	100.0
Total	161	100.0	100.0	

pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.1.000.000	42	26.1	26.1	26.1
Rp.1.000.000- Rp.2.000.000	42	26.1	26.1	52.2
Rp.2.000.000- Rp.4.000.000	44	27.3	27.3	79.5

> Rp.4.000.000	33	20.5	20.5	100.0
Total	161	100.0	100.0	

Lampiran 4

Uji Validitas Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	74.75	85.325	.529	.740
x2	74.83	85.582	.547	.740
x3	74.98	84.356	.560	.737
x4	74.94	85.621	.498	.741
x5	74.88	84.859	.552	.738
x6	74.94	82.978	.655	.730
x7	75.13	83.277	.609	.732
x8	74.88	84.692	.582	.737
x9	74.93	84.669	.615	.736
x10	74.89	83.087	.702	.730
skor	39.43	23.296	1.000	.836

Uji Validitas Minat Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	-------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

y1	76.29	99.020	.471	.750
y2	76.27	97.850	.558	.746
y3	76.22	97.025	.621	.742
y4	76.01	97.712	.696	.743
y5	76.11	97.537	.615	.744
y6	76.07	95.214	.787	.735
y7	76.30	96.026	.657	.739
y8	76.14	98.086	.652	.745
y9	76.19	98.406	.544	.747
y10	76.03	96.755	.729	.740
skor	40.09	26.880	1.000	.865

Lampiran 5

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	10

Uji Reliabilitas Minat Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	10

Lampiran 6

Uji Normalitas Data

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kualitas	161	100.0%	0	.0%	161	100.0%
minat	161	100.0%	0	.0%	161	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kualitas	.065	161	.094	.971	161	.002
minat	.065	161	.092	.971	161	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Homogenitas Data

Test of Homogeneity of Variances

minat

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.617	20	138	.895

ANOVA

minat					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.343	22	.379	1.381	.134
Within Groups	37.885	138	.275		
Total	46.228	160			

Lampiran 7

Regresion

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.198 ^a	.039	.033	.5285

a. Predictors: (Constant), kualitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.819	1	1.819	6.512	.012 ^a
	Residual	44.410	159	.279		
	Total	46.228	160			

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: minat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.210	.314		10.231	.000
	kualitas	.198	.078	.198	2.552	.012

a. Dependent Variable: minat

Lampiran 8

Hasil Uji Coba Validitas (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	75.73	88.133	.759	.753
x2	75.70	90.217	.704	.760
x3	75.93	88.616	.792	.754
x4	76.20	85.890	.745	.747
x5	76.00	87.241	.765	.750
x6	76.00	90.345	.564	.762
x7	76.37	88.240	.659	.755
x8	75.97	89.482	.670	.758
x9	76.07	88.823	.699	.756
x10	76.03	86.309	.811	.747
skor	40.00	24.414	1.000	.911

Hasil Uji Coba Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	77.87	103.706	.574	.758
y2	77.83	103.868	.685	.756
y3	77.63	104.309	.786	.756
y4	77.50	104.466	.846	.756
y5	77.63	104.930	.812	.757
y6	77.67	104.161	.824	.755
y7	77.83	101.937	.816	.749
y8	77.70	104.355	.658	.758
y9	77.80	105.131	.668	.759

y10	77.63	104.309	.786	.756
skor	40.90	28.783	1.000	.918

Lampiran 9

Hasil Uji Coba Reliabiliti (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

Hasil Uji Coba Reliabiliti (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	10