

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**DEWI RISMAYA**

**9.342.083.19**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KOTA KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**

**Dewi Rismaya**

**934208319**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kediri)**

Oleh:

DEWI RISMAYA

9.342.083.19

**Disetujui oleh:**

Dosen Pembimbing I



**(Dr. Andriani, SE, MM)**  
**NIP.197301132003122001**

Dosen Pembimbing II



**(Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil)**  
**NIP. 198507152019031003**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Agustus 2024

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Dewi Rismaya  
NIM : 934208319  
Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan dalam  
Menggunakan *Mobile Banking*  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota  
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



**(Dr. Andriani, SE, MM)**  
**NIP.197301132003122001**

Dosen Pembimbing II



**(Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil)**  
**NIP. 198507152019031003**

## NOTA DINAS

Kediri, 12 Agustus 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Nama : Dewi Rismaya

NIM : 934208319

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan dalam  
Menggunakan *Mobile Banking*  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota  
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 28 Juni kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



**(Dr. Andriani, SE, MM)**  
NIP.197301132003122001

Dosen Pembimbing II



**(Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil)**  
NIP. 198507152019031003

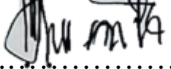


**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA  
KEDIRI)**

**DEWI RISMAYA  
934208319**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 28 Juni 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama  
**Dr. Hj. Zuraidah M.Si**  
**NIP. 19720412 2006042001**  
  
(.....)
2. Penguji 1  
**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP.197301132003122001**  
  
(.....)
3. Penguji 2  
**Akhmad Jazuli Afandi, Lc.,M.Fil**  
**NIP. 198507152019031003**  
  
(.....)

Kediri, 28 Juni 2024  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



**Dr. Imam Annas Mushlih, MHI**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

## **MOTTO**

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“ Don't marry rich, be rich”

(Mayasa)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan dimenangkan”

(Najwa Shihab)

“Minta pertolongan dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya ALLAH Bersama orang-orang yang sabar”

(Qs. Al-Baqarah : 153)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'Alamin, puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan RidhaNya tugas skripsi ini mampu penulis selesaikan dengan baik dan lancar.

1. Saya ucapkan terimakasih kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Suprpto. Beliau memang tidak sempat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, beliau hanya tamatan SMP, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Herminatun. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Untuk Adikku, Nayla Zahra. Terimakasih sudah menjadi moodboster dan alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua Dosen pembimbing saya yang sangat hebat Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Bapak Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil yang telah sangat sabar membimbing dan memberi semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku tercinta tempat saya menimba ilmu yaitu IAIN Kediri, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidikku baik dari segi ilmu maupun agama.



6. Sahabat - sahabatku Calon Konglomerat (Nurisma, Rafita, Nurul, Ilham, Nazry, Anam, Fadil, Ibad), dua wanita hebat Iluk dan Dakir, dan All Team Bumi Panji Kediri yang sudah menghibur penulis ketika sedang down mengerjakan skripsi.
7. *Last but not least*, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Dewi Rismaya. Terimakasih telah bekerja dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, berbahagialah selalu dimana pun berada, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## ABSTRAK

DEWI RISMAYA, 2024. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kota Kediri. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I Dr. Andriani, SE, MM Dan Dosen Pembimbing II Akhmad Jazuli Afandi Lc., M.Fil

**Kata Kunci :Kepercayaan, Keputusan, *Mobile Banking***

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam retensi karena berkat kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank akan mampu mengumpulkan sumber dana sebanyak-banyaknya dari nasabah dan nasabah akan tetap setia kepada bank setiap saat. Keputusan menggunakan adalah suatu keputusan dari seseorang dimana bisa memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada.

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk melakukan analisis korelasi dan regresi linier berganda. dengan pendekatan *explanatory research*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), dimana peneliti menggali dan mengumpulkan data dengan langsung turun ke lapangan. Populasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kediri yang menggunakan *mobile banking* adalah 12,885, dan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 347 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berada dikategori tinggi yang artinya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Keputusan menggunakan mobile banking.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kekuatan dan kesehatan yang diberikan-Nya. Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ajaran Islam sebagai pedoman hidup di dunia dan penuntun menuju keselamatan di akhirat. Penulis bersyukur dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan *Mobille Banking* di Kota Kediri."

Dalam perjalanan penyelesaian skripsi, penulis mengakui adanya sedikit hambatan dan rintangan, baik dalam pengumpulan data maupun dalam proses penyusunan. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari semua pihak, skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Terutama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., sebagai rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, M.HI., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Sulistyowati S. HI, M.E.I., sebagai ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Andriani, SE, MM sebagai Dosen pembimbing I dan Bapak Akhmad Jazuli Afandi, Lc.,M.Fil sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri.
6. Serta kepada semua teman-teman seperjuangan dan pihak lain yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan motivasi, masukan, dan doa terbaik.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak dapat mencapai tingkat kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya dimiliki oleh Allah SWT. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis berharap bahwa tulisan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Kediri, 12 Agustus 2024



Dewi Rismaya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	19
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Telaah Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Strategi Membangun Kepercayaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. <i>Mobile Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keputusan Menggunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Keputusan Menggunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Pendekatan dan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sejarah BSI (Bank Syariah Indonesia)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Logo dan Makna Logo BSI (Bank Syariah Indonesia) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Visi Dan Misi BSI (Bank Syariah Indonesia)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Jenis Kelamin Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Status Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Deskripsi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.. Uji Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Hayam Wuruk .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
B. Keputusan Menggunakan <i>Mobille Banking</i> Nasabah Bank Syariah Indonesia Hayam Wuruk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobille Banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR PUSTAKA**.....Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**.....Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia ....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Perbandingan dan Karakteristik *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Data Nasabah yang Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.4 Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* BSI di Kota Kediri.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Indikator Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden ....**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4.4 Distribusi Frekuensi Status Responden ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Gaya Hidup (X1) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan (X2) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Menggunakan (Y) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Hasil Rata – Rata Variabel X .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif ....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Kategorisasi Gaya Hidup Nasabah.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Kategorisasi Kepercayaan Nasabah .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Kategorisasi Keputusan Menggunakan Nasabah**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Gaya Hidup (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menggunakan (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedasitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Hasil Uji T .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Hasil Uji F .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Hasil uji Koefisien Determinasi .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Data Alasan Menggunakan Mobile Banking 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo BSI (Bank Syariah Indonesia)...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Struktur Kepengurusan Perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk Kota Kediri .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran II : Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran III : Tabel Uji T .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran V : Daftar Pertanyaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran VI : Foto Penyebaran Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran VII : Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran IX : Daftar Riwayat Hidup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>