

**ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH BANK SYARIAH
MENGUNAKAN *E-BANKING***

(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UMY)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu

Pada Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Sarah Juniastuti

NPM : 20140730004

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sarah Juniastuti

Nomor Mahasiswa : 20140730004

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH BANK SYARIAH MENGGUNAKAN E-BANKING (studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UMY)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 9 Mei 2019
Yang membuat pernyataan

Sarah Juniastuti

MOTTO

"PANTANG MENYERAH"

"Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon"

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"

(Qs. Al Insyirah: 5-8)

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Kedua orang tuaku tercinta Bapak H. Ibrahim H.Ali dan Ibu Jasiah atas limpahan doa, kasih sayang dan materi yang diberikan

Kedua saudara perempuanku tersayang Endang Kurniati dan Sulastri serta saudara laki-lakiku yang tersayang Muslimin

*Rian Arjiyansah yang selalu memberikan semangat dan mengerti akan kesibukanku
Neneng, Lita, Yuniar, Ninis, dan Ririn yang menjadi keluarga keduanku yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan SKRIPSI*

Trio Aneh yang terdiri dari aku, musa dan ulfa terbentuk saat KKN dan tidak lupa pula Loin teman satu bimbingan.

Teman-teman kelas EPI A 2014 yang begitu mengagumkan sehingga aku tidak pernah pindah dari kelas ini sejak awal kuliah sampai selesai

HIMEPI UMY periode 2016/2017 tempat aku menggali potensi diri dan menemukan banyak saudara-saudara baru

KKN 014 UMY 2018 yang sudah menjadi daftar keluarga bagiku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KTANGKA TEORI	10
A. Tinjauan Pustaka Dan Landasan Teori	10
B. Krangka Teori	19
1. Bank Syariah	19
2. <i>Electronic Banking (E-Banking)</i>	21
3. keputusan menggunakan	24
4. Faktor Penentu Keputusan Nasabah.....	25
a. Persepsi manfaat.....	25
b. Persepsi kualitas layanan.....	26
c. Persepsi biaya.....	27
d. Persepsi kemudahan	28
e. Persepsi kepercayaan.....	29
f. Persepsi risiko	31
C. Krangka Berfikir	33
D. Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi Dan Sampel	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Kuisisioner (Angket)	40
2. Wawancara	40
D. Sumber Dan Jenis Data.....	40
1. Sumber Data.....	40
2. Jenis Data	41
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
1. Penegrtian Variabel.....	41
2. Pengukuran Variabel.....	42
3. Skala Pengukuran.....	44
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
G. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Asumsi Klasik.....	47
2. Uji Kecocokan Model.....	51
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 56
A. Gambaran Umum Objek Penelitan	56
1. Profil Bank Syariah Mandiri.....	56
2. Sejarah Umum Bank Syariah Mandiri (Bsm).....	58
3. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri	61
4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	62
5. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	64
B. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	64
1. Karakteristik Responden Penelitian	64
2. Hasil Uji Validitas.....	67
3. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	73
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	77
2. Hasil Uji Kecocokan Model.....	84
D. Pembahasan.....	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
 DAFTAR PUSTAKA	 106
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 110

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	17
Table 3.1 Variabel, Indikator Dan Sub Indikator	42
Table 3.2 Kriteria Skala Pengukuran	45
Table 4.1 Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Di Yogyakarta	60
Table 4.2 Jenis Kelamin Responden	65
Table 4.3 Usia Responden	65
Table 4.4 Pernikahan Responden	66
Table 4.5 Penhasilan Responden	66
Table 4.6 Lama Menggunakan E-Banking	67
Table 4.7 Hasil Uji Validitas Instrument	68
Table 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Manfaat	71
Table 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	71
Table 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Biaya	71
Table 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Perspsi Kemudahan	72
Table 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	72
Table 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Risiko	72
Table 4.14 Hasil Uji Reliabilitas E-Banking	73
Table 4.15 Uji Normalitas	78
Table 4.16 Uji Multikolinearitas	79
Table 4.17 Uji Heteroskedastisitas	81
Table 4.18 Uji Lineritas	83
Table 4.19 Uji Parsial (T)	84
Table 4.20 Uji Simultan (F)	88
Table 4.21 Uji Determinasi (R^2)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasai Penggunaan Internet Di Indonesia Tahun 2017	4
Gambar 1.2 Penetrasi Kepemilikan Perangkat Di Indonesia Tahun 2017.....	5
Gambar 2.1 Krangka Penelitian	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Di Yogyakarta	64
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I kuisisioner.....	110
Lampiran II kuisisioner wawancara	115
Lampiran III akumulasi data.....	117
Lampiran IV karakteristik responden	135
Lampiran V hasil uji validitas dan reliabilitas	137
Lampiran VI hasil uji asumsi klasik	148
Lampiran VII hasil uji kecocokan model.....	151