

**PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN
LAYANAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Survey pada Generasi Milenial Nasabah BRI di Kota Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

Khilyatul Aoliyah

NIM : 1908204021

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**

1444 H/2023 M

ABSTRAK

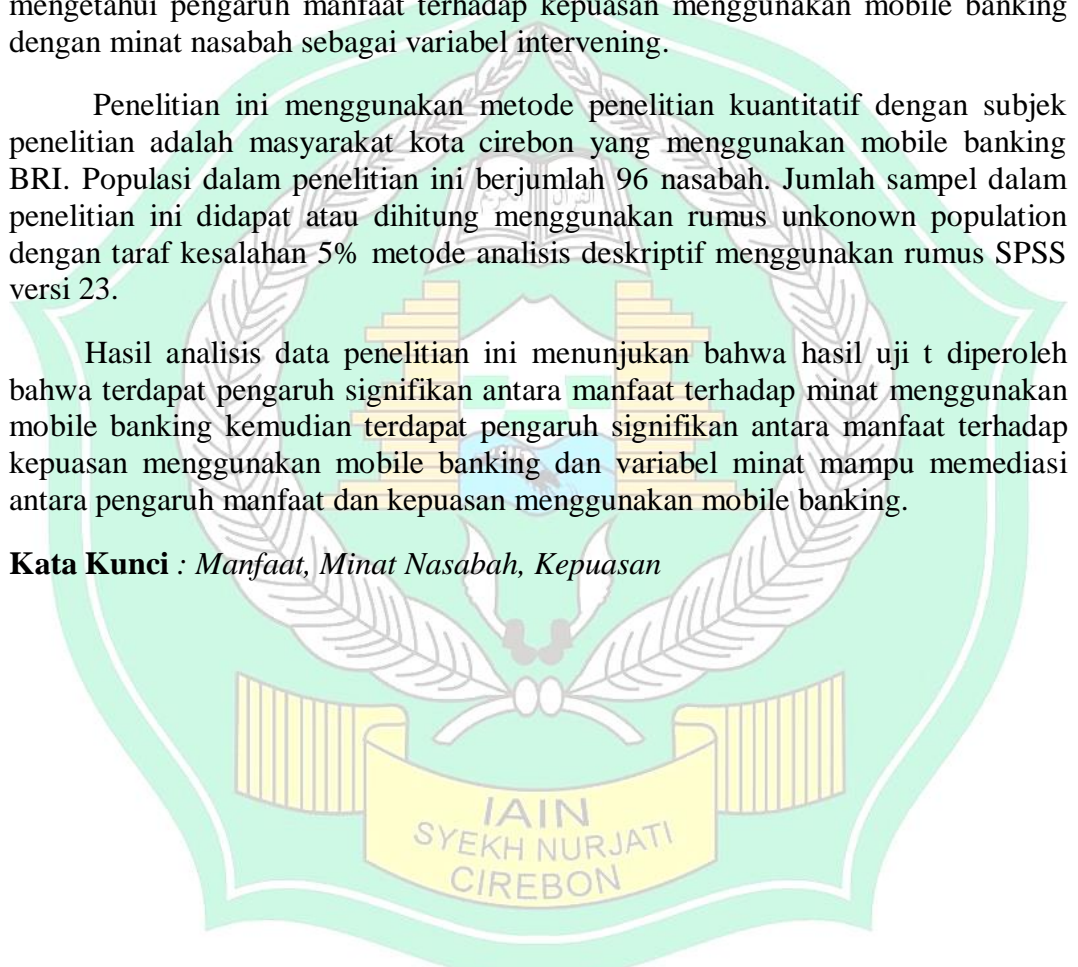
Khilyatul Aoliyah, NIM : 1908204021, “PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”, 2023

Minat nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, Dalam penelitian ini faktor yang diduga memiliki pengaruh dalam minat nasabah yaitu kepuasan dan manfaat. Masalah dalam penelitian ini berdasarkan penelitian awal menunjukkan hasil bahwa minat nasabah cukup signifikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepuasan menggunakan mobile banking dengan minat nasabah sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan subjek penelitian adalah masyarakat kota Cirebon yang menggunakan mobile banking BRI. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 96 nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ini didapat atau dihitung menggunakan rumus unknown population dengan taraf kesalahan 5% metode analisis deskriptif menggunakan rumus SPSS versi 23.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t diperoleh bahwa terdapat pengaruh signifikan antara manfaat terhadap minat menggunakan mobile banking kemudian terdapat pengaruh signifikan antara manfaat terhadap kepuasan menggunakan mobile banking dan variabel minat mampu memediasi antara pengaruh manfaat dan kepuasan menggunakan mobile banking.

Kata Kunci : *Manfaat, Minat Nasabah, Kepuasan*



ABSTRAC

Khilyatul Aoliyah, NIM : 1908204021, "EFFECT OF BENEFITS ON SATISFACTION USING MOBILE BANKING WITH CUSTOMER INTEREST AS AN INTERVENING VARIABLE (SURVEY ON MILENIAL GENERATION OF BRI CUSTOMERS IN CIREBON CITY)", 2023

Customer interest is influenced by several factors. In this study the factors that are thought to have an influence on customer interest are satisfaction and benefits. The problem in this research is based on the initial research showing the results that the customer's interest is quite significant. The purpose of this study was to determine the effect of benefits on satisfaction using mobile banking with customer interest as an intervening variable.

This study uses quantitative research methods with research subjects being the people of Cirebon city who use BRI mobile banking. The population in this study amounted to 96 customers. The number of samples in this study was obtained or calculated using the unknown population formula with an error level of 5% descriptive analysis method using the SPSS version 23 formula.

The results of this study's data analysis show that the results of the t test show that there is a significant influence between the benefits on the intention to use mobile banking and then there is a significant effect between the benefits on the satisfaction of using mobile banking and the interest variable being able to mediate between the effect of benefits and satisfaction using mobile banking.

Keywords: *Benefits, Customer Interest, Satisfaction*



المخلص

تأثير الفوائد على الرضا باستخدام الخدمات المصرفية " ، NIM: 1908204021 خلية عليه ، في BRI عبر الهاتف المحمول مع مصلحة العميل كمتغير تدخلي (مسح حول الجيل العسكري من عملاء مدينة سيربيون)" ، 2023

يتأثر اهتمام العملاء بعدة عوامل ، في هذه الدراسة ، العوامل التي يعتقد أن لها تأثير على مصلحة العملاء هي الرضا والفوائد. تستند المشكلة في هذا البحث إلى البحث الأولي الذي يوضح النتائج التي تفيد بأن اهتمام العميل مهم للغاية. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الفوائد على الرضا باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مع اهتمام العملاء كمتغير متداخل

تستخدم هذه الدراسة طرق البحث الكمي مع كون الأشخاص الباحثين هم سكان مدينة سيربيون بلغ عدد السكان في هذه الدراسة 96 BRI. الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من عميلاً. تم الحصول على عدد العينات في هذه الدراسة أو حسابها باستخدام معادلة السكان غير المعروفة الإصدار SPSS 23 بمستوى خطأ 5%. بطريقة التحليل الوصفي باستخدام صيغة

تظهر أن هناك تأثيراً كبيراً بين الفوائد ، تظهر نتائج تحليل البيانات لهذه الدراسة أن نتائج اختبار على نية استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، ومن ثم هناك تأثير كبير بين الفوائد على الرضا عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و متغير الفائدة قادر على التوسط بين تأثير الفوائد والرضا باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

الكلمات الرئيسية: الفوائد ، مصلحة العميل ، الرضا



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI
DIKOTA CIREBON)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

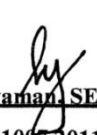
Khilyatul Aoliyah

NIM : 1908204021

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Layaman, SE. M. Si

NIP. 19721007 201101 1 002


Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Khilyatul Aoliyah, NIM : 1908204021** dengan judul **“PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Lavaman, SE., M. Si
NIP. 19721007 201101 1 002


Dr. Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”, oleh Khilyatul Aoliyah, NIM : 1908204021, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam pada tanggal 8 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Khilyatul Aoliyah
NIM : 1908204021
Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 07 Januari 2001
Alamat : RT 003 RW 001 Blok Oyoran, Desa Krangkeng
Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 8 Maret 2023

Saya yang menyatakan



KATA PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat saya kasihi dan sayangi yaitu kedua orang tua, kakak dan keluarga besar saya, yang selalu memberikan kasih sayang, memberi segala dukungan, dan selalu mendo'akan untuk kebaikan saya. Karya sederhana ini sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih yang tak terhingga untuk segala kasih sayang, dukungan dan doa yang tak mungkin dapat saya balas. Semoga karya ini dapat menjadi suatu hal yang membanggakan untuk kalian semua.

Terima kasih Emak dan Mama serta keluarga yang selalu memberikan yang terbaik untuk saya, selalu memotivasi dan mendoakan saya. Semoga segala hal baik yang telah dilakukan dapat mendapatkan balasan kebaikan juga dari Allah. Terima kasih.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Khilyatul Aoliyah yang dilahirkan di Indramayu, pada tanggal 07 Januari 2001. Penulis adalah anak terakhir dari tujuh bersaudara dari pasangan Bapak Nawawi dan Ibu Kalimah. Penulis tumbuh dan besar di Indramayu, dan beralamat di RT 03 RW 01 Blok Oyoran

Desa Krangkeng Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu.

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah :

1. SDN Krangkeng IV (2007 – 2013)
2. MTS RU Krangkeng (2013 – 2016)
3. SMAN 1 Krangkeng (2016 – 2019)

Pengalaman Organisasi yang pernah diikuti yaitu :

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah
2. DEMA FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. MATAN (Mahasiswa Ahli thoriqoh An-nadhliyah)

Penulis mengikuti program pendidikan S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi : **“PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”** dibawah bimbingan Bapak Dr. Layaman, SE., M.Si dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan limpahan rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH MANFAAT TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MINAT NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA GENERASI MILENIAL NASABAH BRI DIKOTA CIREBON)”**

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI). Pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Layaman, SE., M.Si, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag, Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Layaman, SE., M.Si selaku pembimbing skripsi satu yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag selaku pembimbing skripsi dua yang telah memberikan arahan dan pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

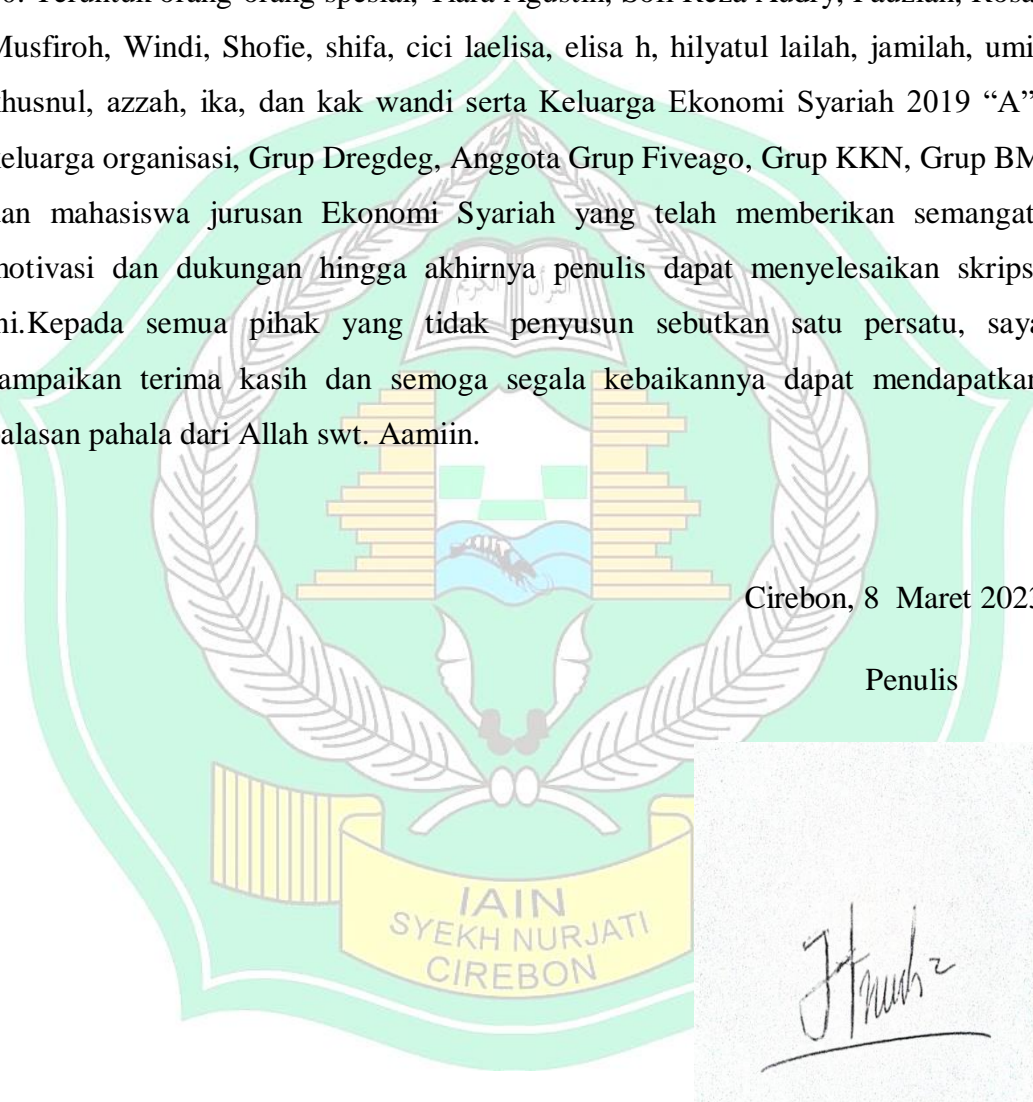
8. Seluruh Teman yang ada di kota Cirebon yang telah ikut membantu penelitian ini

9. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak Nawawi dan Ibu Kalimah, Kaka saya tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk orang-orang spesial, Tiara Agustin, Sofi Reza Audry, Fauziah, Rosa, Musfiroh, Windi, Shofie, shifa, cici laelisa, elisa h, hilyatul lailah, jamilah, umi, khusnul, azzah, ika, dan kak wandi serta Keluarga Ekonomi Syariah 2019 “A”, keluarga organisasi, Grup Dregdeg, Anggota Grup Fiveago, Grup KKN, Grup BM dan mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada semua pihak yang tidak penyusun sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih dan semoga segala kebaikannya dapat mendapatkan balasan pahala dari Allah swt. Aamiin.

Cirebon, 8 Maret 2023

Penulis



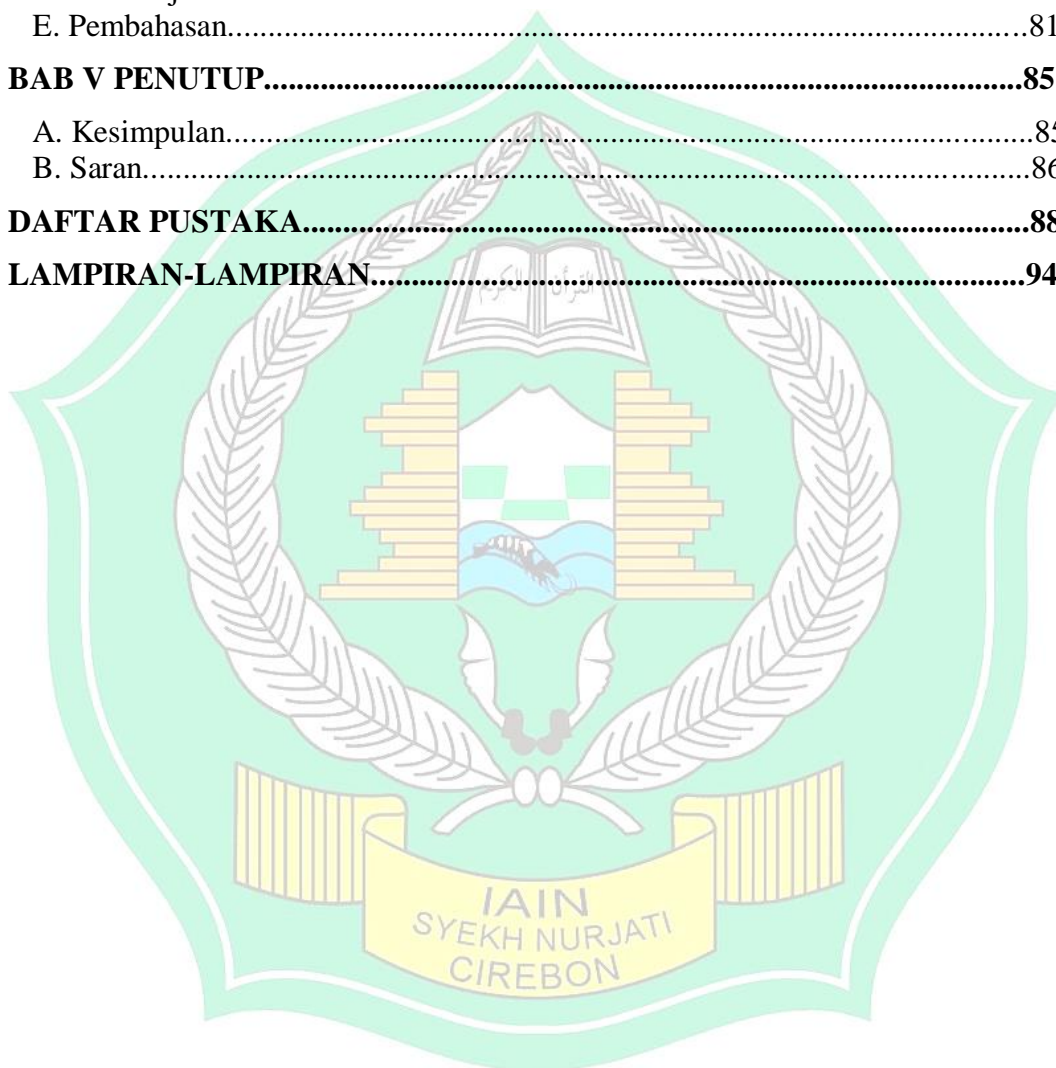
A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature appears to be 'Khilyatul Aoliyah' with a horizontal line underneath.

Khilyatul Aoliyah
NIM.1908204021

DAFTAR ISI

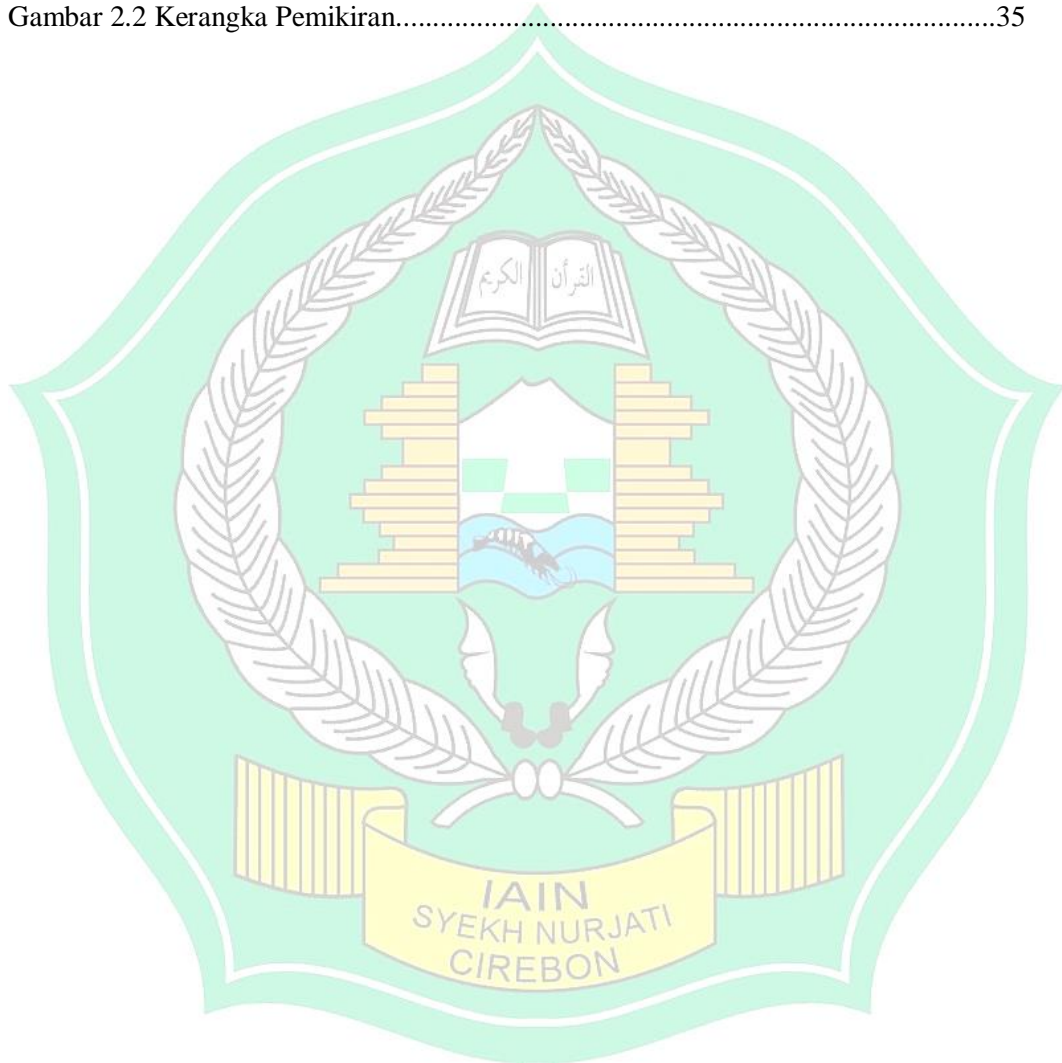
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
المخلص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Manfaat Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Konsep Minat Menggunakan Mobile Banking.....	9
2. Konsep Manfaat Menggunakan Mobile Banking.....	15
3. Konsep Kepuasan.....	16
4. Mobile Banking.....	22
5. Generasi Milenial.....	23
6. Karakteristik Generasi Milenial.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Pengajuan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Deskripsi.....	41
2. Uji Instrumen Penelitian.....	41

3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Uji Regresi.....	43
5. Uji Model.....	44
6. Path Analysis.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum.....	46
B. Deskripsi Identitas Responden.....	51
C. Gambaran Jawaban Responden.....	55
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	63
E. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet	2
Gambar 1.2 Penduduk Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Pengguna Smartphone.....	3
Gambar 1.4 Pengguna Mobile Banking.....	4
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Jawaban Angket	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel	40
Tabel 4.1 Wilayah Administrasi kota Cirebon	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Kecamatan.....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.6 Gambaran jawaban Responden variabel manfaat.....	59
Tabel 4.7 Gambaran Jawaban Responden Variabel kepuasan.....	61
Tabel 4.8 Gambaran Jawaban Responden Variabel Minat.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas variabel manfaat.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Minat.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Grafik.....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas.....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi 1.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi 2.....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji T 1.....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji t 2.....	77
Tabel 4.21 Hasil Uji R.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.23 Path Analisis.....	81
Tabel 4.24 Analisis Jalur.....	81