

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT GENERASI Z UNTUK MEMBUKA REKENING
ONLINE BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh :

**IFTAHILAH
NIM. 2108203044**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2025 M / 1446 H

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT GENERASI Z UNTUK MEMBUKA REKENING
ONLINE BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Oleh :

IFTAHILAH

NIM. 2108203044

UINSSC
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2025 M / 1446 H

ABSTRAK

IFTAHILAH, NIM: 2108203044, “PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT GENERASI Z UNTUK MEMBUKA REKENING ONLINE BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”

Financial technology mempermudah pembukaan rekening secara daring melalui layanan *Online On Boarding* (OOB) yang lebih praktis. Namun belum semua generasi Z mengetahui manfaat, kemudahan membuka rekening online, dan sulit menghubungi customer service apabila ada kendala. Sehingga lebih cenderung membuka rekening secara offline. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara untuk membuka rekening online BSI.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan proses pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang di sebar dalam bentuk *google form*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Dengan sampel menggunakan rumus lemeshow, sehingga menghasilkan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi IMB SPSS *Statistic* versi 29.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat generasi z untuk membuka rekening online BSI. Begitu juga dengan Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat generasi z untuk membuka rekening online. Serta Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap minat generasi z untuk membuka rekening online. Selain itu, pengujian simultan menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat generasi z untuk membuka rekening online BSI.

Kata Kunci: *Manfaat, Kemudahan, Kualitas Layanan, Minat Membuka Rekening Online.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

IFTAHILAH, NIM: 2108203044, "THE EFFECT OF BENEFITS, CONVENIENCE AND SERVICE QUALITY ON THE INTEREST OF GENERATION Z TO OPEN AN ONLINE BANK SYARIAH INDONESIA ACCOUNT (A Case Study On Generation Z Of Kelapa Gading District, North Jakarta)"

Financial technology makes it easier to open an account online through a more practical *Online On Boarding* (OOB) service. However, not all Generation Z know the benefits, the ease of opening an online account, and the difficulty of contacting customer service if there are problems. So they are more likely to open an account offline. This study aims to measure and analyze the influence of Benefits, Convenience and Quality of Service on the Interest of Generation Z in Kelapa Gading District, North Jakarta to open a BSI online account.

This study uses a quantitative approach method with a survey research type. The research data used in this study uses primary data and the data collection process uses a questionnaire which is distributed in the form of *a google form*. The sampling technique was carried out using *the probability sampling method* with the type of *purposive sampling*. With a sample using the lemeshow formula, resulting in a sample of 100 respondents. The analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis using the IMB SPSS *Statistic* version 29 application.

Based on the results of the study, it shows that Benefits have a positive and significant influence on the interest of generation z to open a BSI online account. Likewise, convenience has a significant effect on the interest of generation z to open an online account. And Service Quality has a significant effect on the interest of generation z to open an online account. In addition, simultaneous testing showed that the benefits, convenience, and quality of services together had a significant effect on the interest of generation z to open a BSI online account.

Keywords: *Benefits, convenience, quality of service, interest in opening an online account.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

تجريدي

إفتاحلة، نيمًا: 2108203044، "تأثير الفوائد والراحة وجودة الخدمة على مصلحة الجيل Z لفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت في إندونيسيا (دراسة حالة عن الجيل Z من منطقة كيلابا جادينغ ، شمال جاكارتا)"

تسهل التكنولوجيا المالية فتح حساب عبر الإنترنت من خلال خدمة/الصعود عبر الإنترنت (OOB) الأكثر عملية. ومع ذلك ، لا يعرف جميع الجيل Z الفوائد وسهولة فتح حساب عبر الإنترنت وصعوبة الاتصال بخدمة العملاء إذا كانت هناك مشاكل. لذلك من المرجح أن يفتحوا حسابا في وضع عدم الاتصال. تهدف هذه الدراسة إلى قياس وتحليل تأثير الفوائد والراحة وجودة الخدمة على مصلحة الجيل Z في منطقة كيلابا جادينغ ، شمال جاكارتا لفتح حساب BSI عبر الإنترنت.

تستخدم هذه الدراسة طريقة النهج الكمي مع نوع البحث المسح. تستخدم بيانات البحث المستخدمة في هذه الدراسة البيانات الأولية وتستخدم عملية جمع البيانات استبيانًا يتم توزيعه في شكل نموذج جوجل. تم تنفيذ تقنية أخذ العينات باستخدام طريقة أخذ العينات الاحتمالية مع نوع الأخذ الهاديم. مع عينة باستخدام صيغة lemeshow ، مما أدى إلى عينة من 100 مستجيب. تستخدم تقنية التحليل في هذه الدراسة تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام تطبيق IMB SPSS Statistic الإصدار 29.

بناءً على نتائج الدراسة ، تظهر أن المزايا لها تأثير إيجابي وكبير على اهتمام الجيل Z بفتح حساب BSI عبر الإنترنت. وبالمثل ، فإن الراحة لها تأثير كبير على اهتمام الجيل Z بفتح حساب عبر الإنترنت. وجودة الخدمة لها تأثير كبير على اهتمام الجيل Z بفتح حساب عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك ، أظهر الاختبار المتزامن أن مزايا الخدمات وملاءمتها وجودتها معا كان لها تأثير كبير على اهتمام الجيل Z بفتح حساب BSI عبر الإنترنت.

الكلمات المفتاحية: الفوائد ، الراحة ، جودة الخدمة ، الاهتمام بفتح حساب عبر الإنترنت.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**SKRIPSI****PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT GENERASI Z UNTUK MEMBUKA REKENING
ONLINE BANK SYARIAH INDONESIA****(Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Oleh:

IFTAHILAH
NIM: 2108203044

Pembimbing

Pembimbing I



Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E

NIP. 19910404 202012 1 009

Pembimbing II



H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si.

NIP 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i IFTAHILAH NIM : 2108203044 dengan judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Generasi Z Untuk Membuka Rekening Online Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing I



Aditva Achmad Rakim, S.E., M.E
NIP. 19910404 202012 1 009

Pembimbing II



H. Syaeful Bakhri, S.E. M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartovo, M.Si.

NIP 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Generasi Z Untuk Membuka Rekening Online Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”**, oleh IFTAHILAH NIM : 2108203044, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 04 Maret 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang

Dr. Wartovo, M.Si.

NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji II

Diana Diuwita, MM

NIP. 198003142008012018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Iftahilah
NIM : 2108203044
Tempat, Tanggal Lahir : Indramayu, 09 September 2002
Alamat : Jl. Pegangsaan Dua RT 006/RW 002,
Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa
Gading, Kota Jakarta Utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Generasi Z Untuk Membuka Rekening Online Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”** 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 28 Desember 2024



IFTAHILAH

NIM. 2108203044

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini.

Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur dan hormat teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka. Pertama, Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ibu Maunah dan Bapak Kastuba yang selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi, dan selalu hadir memberikan dukungan moril maupun materil serta doa – doa di setiap sujudnya yang tiada henti diberikan kepada saya. Terima kasih atas Cinta, Doa, serta usaha tanpa henti yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan mendukung penulis hingga karya yang sederhana ini selesai. Mah... pah... izinkan anakmu mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bakti dan cinta untuk kalian.

Kedua, teruntuk kakak – kakak saya, yaitu : Nurkholis, Mukaromah, dan Faiz Alamsyah berserta istrinya Anita, yang selalu memberikan doa dan dukungan serta motivasinya agar penulis semangat dalam menyelesaikan tugas skripsinya. Ketiga, teruntuk adik satu – satunya penulis yaitu Niam dan teruntuk ponakan penulis yaitu Arka Zyn Alamsyah dan Naviza Iffa Alamsyah, yang selalu mewarnai hari – hari penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Serta teruntuk seseorang yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini baik Dosen, dan teman – teman seperjuangan, terima kasih yang telah memberikan bantuan, pendapat, dan motivasinya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

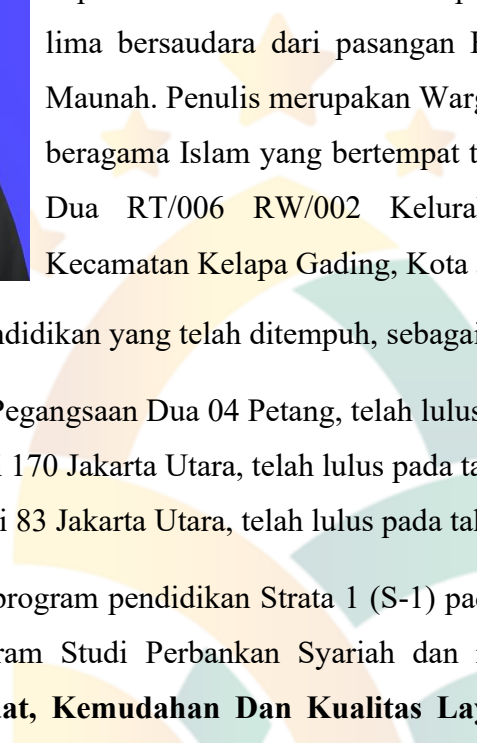


Penulis bernama Iftahilah dilahirkan di Indramayu, 09 September 2002. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Kastuba dan Ibu Maunah. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Jl. Pegangsaan Dua RT/006 RW/002 Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading, Kota Jakarta Utara.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SD Negeri Pegangsaan Dua 04 Petang, telah lulus pada tahun 2015.
2. SMP Negeri 170 Jakarta Utara, telah lulus pada tahun 2018.
3. SMA Negeri 83 Jakarta Utara, telah lulus pada tahun 2021.

Penulis mengikuti program pendidikan Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Generasi Z Untuk Membuka Rekening Online Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”** dibawah bimbingan Bapak Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E dan Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E, M.Si.



UINSSC
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
 SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

“Semua ada waktunya, jangan membandingkan hidupmu dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka bersinar saat waktunya tiba”

(Bj. Habibie)

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS Ar-Rad: 11)

“(5) Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (6) Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah: 5-6)

“Berproses itu, pasti masa yang paling sulit. Wajar saja...yang penting jangan berhenti, karena hasil yang baik tidak dengan jalan yang mudah”

(Penulis)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Generasi Z Untuk Membuka Rekening Online Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Generasi Z Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara)”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E dan Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Maunah dan Bapak Kastuba, selaku orang tua penulis yang telah berjuang membesarkan dan membiayai kehidupan penulis tanpa henti, selalu memberikan kasih sayang yang luar biasa dan motivasinya, serta doa tanpa lelah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada kakak – kakak penulis yaitu : Faiz Alamsyah, Anita, Nurkholis dan Mukaromah, yang membantu adiknya ini dalam mengemban pendidikan, selalu memberikan nasihat dan motivasi, serta menyemangati penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk adik penulis yaitu : Niam, dan untuk keponakan penulis yaitu : Arka Zyn Alamsyah dan Naviza Iffa Alamsyah, yang selalu mewarnai hari – hari penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini.
10. Kepada teman-temanku seperjuangan Windi Astria, Iklima, Sakinah, Ismi Shaimunnisa, Syifa Lissa'adah dan Shinta Dewi yang kebersamaan penulis semasa ngekost dan kuliah di perantauan. Serta menemani, membantu dan menjadi *support system* yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
11. Untuk seluruh responden generasi z kecamatan kelapa gading, yang telah membantu meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian penulis.
12. Seluruh teman – teman angkatan 2021 jurusan perbankan syariah, khususnya perbankan syariah B, yang memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah mengambil jurusan ini.
13. Kepada NAWASENA, selaku kelompok KKN penulis yaitu kelompok 115 Desa Wangkelang yang saling *support* satu sama lain dalam menghadapi semester akhir.
14. Kepada MAHAPEKA, selaku Organisasi UKM penulis. Terutama untuk angkatan Goa Picung, selaku angkatan penulis di Organisasi MAHAPEKA yang selalu membantu penulis ketika kesusahan dalam perantauan maupun perkuliahan.
15. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan penulis satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Iftahilah yang sudah berusaha dan bertahan sampai di titik ini, terima kasih sudah kuat dan mampu bangkit dari kegagalan, penolakan, permasalahan dalam proses kehidupan ini, terima kasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 28 Desember 2024



Iftahilah
2108203044



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
تجريدي.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR.....	11ii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	17i
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori	13
1. Techniligy Acceptance Model (TAM)	13
2. <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Manfaat).....	15
3. <i>Perceived Ease Of Use</i> (Persepsi Kemudahan)	17

4. <i>Service Quality</i>	18
5. Teori Minat	19
6. Generasi Z.....	20
7. Pembukaan Rekening Online.....	21
8. Bank Syariah.....	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	32
1. Jenis Penelitian	32
2. Pendekatan.....	32
B. Objek Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	33
1. Poppulasi	33
2. Sampel	33
D. Teknik Sampling	34
E. Jenis dan Sumber Data	35
1. Jenis Data	35
2. Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Operasional Variabel.....	36
H. Uji Instrumen Penelitian	38
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas.....	39
I. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji Prasyarat/ Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Linearitas	40
c. Uji Multikolinearitas.....	41
d. Uji Heteroskedastisitas	41
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42

3. Uji Hipotesis.....	42
a. Uji Persial (Uji t)	43
b. Uji Simultan (Uji F)	43
c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R).....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Kriteria Deskripsi Responden	46
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
C. Hasil Pengujian Instrumen	47
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
D. Hasil Uji Prasyarat/ Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Linearitas	51
3. Uji Multikolinearitas	52
4. Uji Heteroskedastisitas	53
E. Analisis Regresi Linier Berganda	54
F. Uji Hipotesis	56
1. Uji t (Persial)	56
2. Uji F (Simultan).....	58
3. Uji R – Square (Koefisien Determinasi)	60
G. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
Tabel 3. 1 Teknik Pengumpulan Data.....	36
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas Manfaat	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas Kemudahan.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Parsial)	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Simultan)	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji R Square (Koefisien Determinasi)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 User Register dan Transaksi di BSI.....	2
Gambar 1. 2 Pembukaan Rekening Online OOB.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2. Karakteristik Responden	78
Lampiran 3. Tabulasi Data	79
Lampiran 4. Uji Validitas	91
Lampiran 5. Uji Realibilitas	93
Lampiran 6. Uji Normalitas	94
Lampiran 7. Uji Linearitas	95
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran 10. Uji Linier Berganda dan Uji T (Persial)	97
Lampiran 11. Uji F (Simultan)	97
Lampiran 12. Uji Koefisien Determinasi ($R - Square$)	97
Lampiran 13. SK Pembimbing Skripsi	98
Lampiran 14. Surat Pengantar Penelitian	99
Lampiran 15. Kartu Bimbingan Skripsi	100

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987, dimaksudkan sebagai penyalinan huruf Arab dengan huruf latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Transliterasi ini dilambangkan dalam huruf dan dilambangkan dengan tanda yang dilambangkan dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal Baha Arab, seperti Bahasa Indonesia yaitu terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya yaitu berupa harakat atau tanda, transliterasinya yaitu, sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	A
ـِ	Kasrah	i	I
ـُ	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـَوَ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- فَعَلَ fa`ala
- كَتَبَ kataba
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula
- سُئِلَ suila

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- يَقُولُ yaqūlu
- قَالَ qāla
- قِيلَ qīla
- رَمَى ramā

D. Ta' marbuthah

Transliterasi untuk ta' marbuthah ada dua yaitu, sebagai berikut:

1. Ta' marbuthah hidup

Ta' marbuthah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya yaitu "t".

2. Ta' marbuthah mati

Ta' marbuthah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya yaitu "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbuthah diikuti kata yang menggunakan kata sandang al dan bacaan kedua kata tersebut terpisah maka ta' marbuthah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfāl
- طَلْحَة = talhah
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ = al-madīnah al-munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan yaitu dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- الِبرُّ al-birr

- نَزَّلَ nazzala

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال ,namun dalam transliterasi ini kata sandang ini dibedakan atas kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah dan oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya adalah huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang ini.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah yaitu ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

Kata sandang baik diikuti oleh huruf syamsiyah atau qamariyah ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan.

Contoh:

- الْجَلَالُ al-jalālu

- الشَّمْسُ asy-syamsu

- الْقَلَمُ al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai *apostrof*, namun hal tersebut hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- النَّوْءُ an-nau'u
- شَيْءٌ syai'un
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata ditulis terpisah. Baik fail, isim maupun huruf, hanya kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain. Karena harkat atau huruf yang dihilangkan, maka penulisan tersebut dirangkaikan dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا = Bismillahi majreha wa mursaha

I. Penulisan Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidka dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan di antaranya yaitu, huruf kapital digunakan dalam menuliskan huruf awal nama dan permulaan kalimat, apabila nama diri didahului oleh kata sandang, maka ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut dan bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ = Arrahmanir rahmim

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = Alhamdulillah rabbil-alam

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila pada tulisan Arabnya memang lengkap dan penulisan itu disatukan dengan kata lain, sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaahu gafurun rahim
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillahi alamru jami an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini yaitu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid, karena peresmian pedoman transliterasi memerlukan disertai dengan pedoman tajwid.