

**PENGARUH BRAND IMAGE, KEMUDAHAN DAN RISIKO TERHADAP  
MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI APLIKASI LAYANAN  
MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP.**

**PALEMBANG JAKABARING**



**SHINTA BELLA T.B**

**NIM : 1820603131**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Form E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**

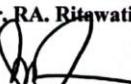
Nama : Shinta Bella T.B

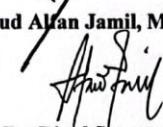
NIM/Program Studi : 1820603131/S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi di Aplikasi Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang Jakabaring.

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 14 September 2022

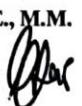
**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH**

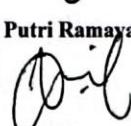
Tanggal                          Pembimbing Utama: Dr. RA. Ritewati, S.E., M.H.I.  
t.t : 

Tanggal                          Pembimbing Kedua : Mahmud Allan Jamil, MIRKH.  
t.t : 

Tanggal                          Penguji Utama : Dr. Rinol Sumantri, M.E.I.  
t.t : 

Tanggal                          Penguji Kedua : Fakhriina, S.E., M.H.I.  
t.t : 

Tanggal                          Ketua : Aryanti, S.E., M.M.  
t.t : 

Tanggal                          Sekretaris : Tariza Putri Ramavanti, S.E., M.Si.  
t.t : 



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir D.2**

Kepada Yth.  
Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Shinta Bella T.B  
NIM/Program Studi : 1820603131/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi di Aplikasi Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang Jakabaring.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para pengudi. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsi agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Palembang, September 2022

**Pengudi Utama**

Dr. Rinol Sumantri, M.E.I.  
NIP. 197502142008011011

**Pengudi Kedua**

Fakhrina, S.E., M.H.I.  
NIDN. 2009018201



## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shinta Bella T.B

NIM : 1820603131

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko Terhadap  
Minat Nasabah Dalam Bertransaksi di Aplikasi Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang  
Jakabaring.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 2022





**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

**PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul** : Pengaruh *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi di Aplikasi Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang Jakabaring.

**Ditulis Oleh** : Shinta Bella T.B  
**NIM** : 1820603131

Telah diterima dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, September 2022





KEMENTERIAN AGAMA

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir C.2**

**Hal: Persetujuan Ujian Skripsi**

Kepada Yth.,

Ketua Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Brand Image, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Di Aplikasi Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang Jakabaring**

Yang ditulis oleh :

Nama : Shinta Bella T.B  
NIM : 1820603131  
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Palembang, 24 Juli 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

  
**Dr. RA. Riwati, S.E., M.H.I**  
NIP. 197206172007102004

  
**Mahmud Alfan Jamil, MIRKH.**  
NIDN : 2010078104

## **MOTTO DAN PERSEMPAHAN**

### **MOTO**

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”

-Q.S. Ibrahim Ayat 7-

“*Leave footprints of love and kindness wherever you go*”

-Shinta Bella T.B-

### **PERSEMPAHAN**

Skripsi ini adalah bagian dari ibadah kepada Allah SWT, dimana atas segala rahmat dan juga kesempatannya lah skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.

Serta ungkapan terimakasih kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta.
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang.
- ❖ Dosen-dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam.
- ❖ Sahabat-sahabat.
- ❖ Almamater.

***JAZAKUMULLAH KHAIR***

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Di Aplikasi Layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Jakabaring”. Melihat perkembangan BSI *Mobile* yang mempunyai peluang besar timbulnya minat pada nasabah. Minat berpengaruh dengan *Brand Image* sebab melalui upaya mengenal *Brand Image* secara baik maka bisa memudahkan nasabahnya dalam melaksanakan transaksi. Adanya *Mobile Banking* memberikan Kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Adapun Risiko penggunaan *Mobile Banking* berupa tindak kejahatan dunia maya (*cyber crime*).

Penelitian dilaksanakan dengan memakai metode kuantitatif. Adapun sampelnya diambil dengan *purposive sampling*, sehingga diperoleh 97 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik untuk mengumpulkan data kuesioner. Data kemudian dilaksanakan analisis memakai pengujian kualitas data (pengujian validitas maupun reliabilitas), asumsi klasik (pengujian normalitas, linearitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas), ujihipotesis (pengujian regresi berganda, uji t, uji F maupun koefisien determinasi).

Hasil uji t sebagian mengindikasikan *Brand Image* memiliki pengaruh secara positif serta signifikan pada minat nasabah, Kemudahan memiliki pengaruh secara positif serta signifikan pada minat nasabah, Risiko memiliki pengaruh secara positif serta signifikan pada minat nasabahnya saat melakukan transaksi *Mobile Banking* di BSI KCP. Palembang Jakabaring. Perolehan dari uji F mengindikasikan *Brand Image*, Kemudahan dan Risiko dengan serentak memberi pengaruh pada minat nasabah dalam bertransaksi *Mobile Banking* KCP BSI. Palembang Jakabaring.

**Kata Kunci:** *brand image, kemudahan, risiko, minat nasabah dalam bertransaksi di aplikasi layanan mobile banking BSI.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Huruf Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
إ	Tidak dilambangkan	ط	T
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	'
ث	Ş	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ž	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Ş	ي	Y
ض	Đ		

### B. Ta marbūtah di akhir kata

1. Ta marbūtah sukun ditulis b contoh: بِعَدَةٍ ditulis *bi`ibādah*

2. Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat contoh: *bi 'ibādat rabbih*

### C. Huruf Vokal

#### 1. Vokal Tunggal

- a) ـ (Fathah) = a
- b) ـ (Kasrah) = i
- c) ـ (Dammah) = u

#### 2. Vokal Rangkap

- a) . (أـ) = ai
- b) (أـ) . = au

#### 3. Vokal Panjang

- a) . (اـ/يـ) = ā
- b. (يـ) = i
- c. (وـ) = ū

### D. Kata Sandang

1. Penulisan al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al :
2. Al qamariyyah, contoh : القرآن ditulis al-Qur`ān
3. Al syamsiyyah, contoh : الشمس ditulis asy-syams

### E. Daftar Singkatan

- H = Hijriah  
M = Masehi  
h. = Halaman

Swt.	= Subḥānahuwata`âlâ
Saw.	= Sall Allâh `alaihi wa sallam
QS	= Al-Qur`ân Surat
HR	= Hadis Riwayat
Terj.	= Terjemah

#### **F. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang selalu melimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Brand Image, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi di Aplikasi Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Palembang Jakabaring**" syarat untuk mencapai jenjang Strata I pada jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat dan salam kita panjatkan ke junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat, keluarga dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya segala kekurangan yang menyebabkan penulisan ini menjadi kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, demi perbaikan di masa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menghadapi banyak kendala, namun pada akhirnya dapat diatasi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tuaku Abdullah Tarmizi dan Retnowati yang saya sayangi dan cintai serta selalu menjadi motivasi dan penyemangat yang senantiasa mendoakan, mendukung. Kakak ku tercinta Adi Berwintio yang selalu memberikan motivasi semangat dan mendukung secara moral dan materil hingga dapat menyelesaikan skripsi, Sigit Dwi Fanmar dan Adik ku Melinda Agustin yang telah melengkapi keluarga kecil kami.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si. selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M. dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Emi Yulia Siska, S.E., M.Si. selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan saran dan masukan.
6. Ibu Raden Ayu Ritawati. S.E., M.H.I., dan Bapak Mahmud Alfan Jamil, MIRKH., selaku dosen pembimbing utama dan pembimbing kedua yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan arahan hingga dapat memudahkan penulis dalam pembuatan skripsi.
7. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Kepada Sahabat seperjuangan Pina Pafmala Dewi, Septi Putri Utami, Dwi Maryani, Rezlya Ramafani, kakanda Muhammad Ari Sazili, dan Agus Kristin terimakasih atas segala dukungan, semangat, dorongan dan masukan.
9. Sahabat-sahabat ku Clarisa Maharani, Fitria Santika, Reza Marcela, Luvita Freren, dll yang selalu bersama dan mengajarkan arti sebuah pertemanan sesungguhnya.
10. Teman-teman seperjuangan SPS angkatan 2018 Sean, Bowok, Rio, dan lain-lain, serta teman-teman seperjuangan BPH HMPS SPS 2020, KKN, Magang, La-Tansa atas segala pengalaman dan pelajaran berharga.
11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for try do more right than wrong, I wanna thank me for being strong until the end.*

Akhir katanya kepada Allah peneliti memanjatkan doa, semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayahnya memberikan balasan berupa amal yang berlipat ganda kepada penulis dan peneliti mengharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Oktober 2022



Shinta Bella T.B

NIM : 1820603131

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Batasan Masalah.....	11
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Teori Tindak Beralasan .....	13

B.	Teori Perilaku Terencana .....	14
C.	Minat .....	15
D.	<i>Brand Image</i> .....	21
E.	Kemudahan .....	25
F.	Risiko .....	29
G.	<i>Mobile Banking</i> .....	35
H.	Penelitian Terdahulu .....	38
I.	Kerangka Berpikir.....	41
J.	Pengembangan Hipotesis .....	43
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A.	Ruang Lingkup.....	47
B.	Jenis Penelitian.....	47
C.	Sumber Data Penelitian.....	48
D.	Populasi dan Sampel .....	49
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
F.	Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	52
G.	Instrumen Penelitian.....	54
H.	Teknik Analisis Data.....	56
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A.	Karakteristik Responden .....	64
B.	Uji Instrumen Penelitian .....	68
C.	Hasil Analisis Data.....	71
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan .....	86
B.	Saran.....	87
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bsi Tahun 2021.....</b>	<b>2</b>
<b>Tabel 1.2 Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> BSI KCP. Jakabaring.....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 1.3 Research Gap <i>Brand Image</i> Terhadap Minat Nasabah.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 1.4 Research Gap Kemudahan Terhadap Minat Nasabah .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 1.5 Research Gap Risiko Terhadap Minat Nasabah.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (<math>X_1</math>).....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kemudahan (<math>X_2</math>) .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Risiko (<math>X_3</math>).....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas .....</b>	<b>72</b>

<b>Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan) .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial) .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Uji R (Koefisien Determinasi) .....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....42**