

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN
KEMUDAHAN BERTRNSAKSI TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE BANKING* MUAMALAT DIN**



Oleh :

Supriyanto

NIM : 1820603137

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan 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
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**

2022



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

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

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

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH**

Nama : Supriyanto
NIM / Program Studi : 1820603137/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN

Telah dapat diterima dalam ujian munaqasyah pada Hari Rabu Tanggal 14 September 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

| | | |
|---------|------------------|---------------------------------------|
| Tanggal | Pembimbing Utama | : Dr. RA. Ritawati, S.E., M.H.I |
| | t.t: | |
| Tanggal | Pembimbing Kedua | : Mahmud Alfian Jamil, M.IRKH |
| | t.t: | |
| Tanggal | Penguji Utama | : Dian Pertiwi, S.E., M.S.I |
| | t.t: | |
| Tanggal | Penguji Kedua | : Tariza Putri Ramayanti, S.E., M.S.I |
| | t.t: | |
| Tanggal | Ketua | : Rachmania, SE., M.Si |
| | t.t: | |
| Tanggal | Sekretaris | : M. Iqbal., M.E |
| | 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

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 : Supriyanto
NIM/Jurusan : 1820603137 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN

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

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

Palembang, 2022

Penguji Utama

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIP. 199212022018012004

Penguji Kedua

Tariza Putri Ramavanti, S.E., M.S.I
NIDN. 2009078303



Dr. Rika Idyah, S.E., M.Si, Ak.CA
NIP.197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Supriyanto

NIM : 1820603137

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Muamalat DIN

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

Palembang, Agustus 2022

Yang menyatakan



Supriyanto

1820603137



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH
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 Kualitas Informasi dan Kemudahan Bertransaksi
Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi
Mobile Banking Muamalat DIN**

**Ditulis Oleh : Supriyanto
NIM : 1820603137**

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 3 Oktober 2022

Dekan,


**Dr. Heri Junaidi, M.A.
NIP. 196901741998031806**



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'alaikumwr.wb

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

Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *MobileBanking* Muamalat DIN

Yang ditulis oleh :

Nama : Supriyanto
NIM : 1820603137
Program : SI PerbankanSyariah


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

Pembimbing Utama

Palembang, Juli 2022
Pembimbing Kedua


Dr. RA. Rizkiyati, S.E., M.H.I
NIP. 197206172007102004


Mahmud Alfian Jamil, MIRKH
NIDN. 2010078104

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“Allah Tidak Akan Menguji Hambanya Melebihi Batas
Kemampuannya”***
(Q.S Al-Baqarah : 286)

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ
“Sesungguhnya Allah Bersama Orang-orang Yang Sabar”
(Q.S. Al-Baqarah : 153)

Atas Berkat dan Ridho Allah SWT. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda (Wagiran) dan Ibunda (Siti Maemunah)**
- **Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang**
- **Masyarakat umum yang memiliki ketertarikan terhadap perbankan syariah**

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi dan kemudahan bertransaksi terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCU Palembang.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCU Palembang yang menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang diolah menggunakan program SPSS.

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel kualitas informasi terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN. Begitupun variabel kemudahan bertransaksi terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN. Dengan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait terutama dalam hal ini Bank Muamalat KCU Palembang agar dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah.

Kata kunci : kualitas informasi, kemudahan bertransaksi, keputusan nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Bertansaksi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN**". Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga besar dan segenap pengikutnya hingga yaumul akhir.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai rencana, maka sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayah-ku Wagiran dan Ibu-ku Siti Maemunah beserta Kakak-ku Ahmad Sobirin yang sangat penulis sayangi dan cintai.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Dr. RA. Ritawati, S.E., M.H.I selaku pembimbing I dan Bapak Mahmud Alfian Jamil, M.IRKH selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberi arahan, semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Syamsiar Zahrani, M.A selaku Penasehat Akademik yang selalu mengontrol dan memberi semangat dalam perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
7. Segenap Dosen, Staff Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan, dan pengetahuan kepada penulis;

8. Teman-teman seperjuangan keluarga besar SPS 4 Angkatan 2018, terimakasih telah membantu dan mengisi hari-hari selama menjalani aktivitas perkuliahan.
9. Kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi dan membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga penulisan Skripsi ini dan segala bantuan dari semua pihak dapat menjadi amal sholeh dan bermanfaat bagi peneliti pribadi dan pembaca sekalian. Semoga Allah SWT membalas budi baik semua dengan pahala dan berkah tiada tara. Akhir kata bila ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT mohon ampun dan perlindungan-Nya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2022

Penulis



Supriyanto

NIM.1820603137

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Konsonan Huruf

| Huruf Arab | Nama Latin |
|------------|------------|
| ا | Alif |
| ب | Ba |
| ت | Ta |
| ث | Tsa |
| ج | Jim |
| ح | Ha |
| خ | Kho |
| د | Dal |
| ذ | Dzal |
| ر | Ro |
| ز | Za |
| س | Sin |
| ش | Syin |
| ص | Sod |
| ض | Dhod |
| ط | Tho |
| ظ | Dzo |
| ع | 'Ain |
| غ | Ghain |
| ف | Fa |
| ق | Qof |
| ك | Kaf |
| ل | Lam |
| م | Mim |
| ن | Nun |
| و | Waw |
| ه | Ha |
| ء | Hamzah |
| ي | Ya |

B. Ta' Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi 'ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis t contoh بِعِبَادَتِ رَبِّهِ ditulis *bi 'ibâdat rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (ـَ) = a
- b. Kasrah (ـِ) = i
- c. Dhammah (ـُ) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (أَي) = ay
- b. (إِي) = îy
- c. (أُو) = aw
- d. (أُؤ) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (أـ) = â
- b. (إـ) = î
- c. (ؤـ) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: “الحمد” ditulis *al-hamd*

2. *Al syamsîyah* contohnya: “النمل” ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

| | |
|-------|------------------------------------|
| H | Hijriyah |
| M | Masehi |
| h. | Halaman |
| swt. | <i>subhânahu wa ta'âlâ</i> |
| saw. | <i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i> |
| QS. | al-Qur'ân Surat |
| HR. | Hadis Riwayat |
| terj. | Terjemah |

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| NOTA DINAS | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| PEDOMAN TRANSITERASI ARAB-LATIN | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 15 |
| A. Grand Teori..... | 15 |
| 1. Teori Pengambilan Keputusan (<i>Decision Making</i>) | 15 |
| 2. Teori Pemasaran Syariah..... | 16 |
| B. Keputusan Nasabah | 17 |
| C. Kualitas Informasi | 20 |

| | |
|---|-----------|
| D. Kemudahan | 23 |
| E. Telaah Pustaka | 25 |
| F. Kerangka Teori | 33 |
| G. Hipotesis Penelitian | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 37 |
| A. Desain Penelitian | 37 |
| B. Lokasi Penelitian | 37 |
| C. Waktu Pelaksanaan Penelitian..... | 37 |
| D. Objek Penelitian | 37 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 1. Populasi | 38 |
| 2. Sampel | 38 |
| F. Sumber Data dan Jenis Data..... | 40 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| H. Definisi Operasional Variabel | 42 |
| I. Instrumen Penelitian | 44 |
| 1. Uji Validitas..... | 44 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 45 |
| J. Teknik Analisis Data | 45 |
| 1. Uji Asumsi Klasik | 46 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 48 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 51 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 51 |
| B. Deskripsi Responden | 53 |
| C. Uji Instrumen Penelitian..... | 56 |
| 1. Uji Validitas..... | 57 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Uji Reliabilitas..... | 59 |
| D. Hasil Analisis Data | 60 |
| 1. Uji Asumsi Klasik | 60 |
| a. Uji Normalitas | 60 |
| b. Uji Multikolinearitas..... | 61 |
| c. Uji heteroskedastisitas | 63 |
| d. Uji Linieritas..... | 65 |
| E. Uji Hipotesis | 66 |
| 1. Uji F (Uji Simultan)..... | 66 |
| 2. Uji T (Uji Parsial)..... | 68 |
| 3. Uji Regresi Linier Berganda..... | 69 |
| 4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 71 |
| F. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 73 |
| BAB V PENUTUP | 78 |
| A. Kesimpulan | 78 |
| B. Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 85 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCU Palembang Tahun 2019-2021 | 5 |
| Tabel 1.2 | Research Gap Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Nasabah..... | 9 |
| Tabel 1.3 | Research Gap Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Nasabah | 10 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| Tabel 3.1 | Tingkatan Skala Likert | 42 |
| Tabel 3.2 | Operasional Variabel Penelitian | 43 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Responden Berdasarkan Umur | 53 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 54 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 54 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir... | 55 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 55 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> | 56 |
| Tabel 4.7 | Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi..... | 57 |
| Tabel 4.8 | Uji Validitas Variabel Kemudahan Bertransaksi | 58 |
| Tabel 4.9 | Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah | 59 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Reliabilitas | 60 |
| Tabel 4.11 | Uji Normalitas | 61 |
| Tabel 4.12 | Uji Multikolinieritas | 62 |
| Tabel 4.13 | Uji Linieritas..... | 66 |
| Tabel 4.14 | Uji F Simultan | 67 |
| Tabel 4.15 | Uji T Parsial..... | 68 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda..... | 70 |
| Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Teori | 33 |
| Gambar 4.1 | Uji Heterokedastisitas Metode Scatterplot | 64 |