

ABSTRAK

Alfan Firdauzi Arifin, 2023, Pengaruh Persepsi dan Kepuasan Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Madura Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Dosen Pembimbing: **Moch. Cholid Wardi, M. H. I.**

Kata Kunci: *Mobile Banking, Persepsi dan Kepuasan*

Pesatnya perkembangan teknologi telah mempengaruhi berbagai perusahaan, tak terkecuali lembaga dibidang keuangan (perbankan). Kemajuan teknologi oleh lembaga perbankan diwujudkan dalam perkembangan *electronic banking* atau yang dikenal dengan layanan *e-banking*. Salah satu produk layanan *e-banking* adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history* dan lain sebagainya. Persepsi merupakan proses individu (konsumen) memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi (memaknai) masukan-masukan informasi yang dapat menciptakan gambaran objek yang memiliki kebenaran subjektif (bersifat personal), memiliki arti tertentu, dapat dirasakan melalui perhatian. Sedangkan kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Random Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Rumusan masalah pada penelitian ini 1) Apakah persepsi berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Madura dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI. 2) Apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Madura dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI. 3) Apakah persepsi dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Maduran dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Persepsi memiliki pengaruh terhadap keputusan mahasiswa. Variabel persepsi (X1) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Sementara itu nilai $t_{hitung} 7,100 > t_{tabel} 1,986$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa (Y). 2) Kepuasan memiliki pengaruh terhadap keputusan mahasiswa. Variabel kepuasan (X2) memiliki nilai signifikansi $0,000 > 0,05$. Sementara itu nilai $t_{hitung} 6,287 > t_{tabel} 1,986$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa (Y). 3) Persepsi dan Kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Madura dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI, dengan $F_{hitung} 330,340 > F_{tabel} 3,093$ dan tingkat signifikansi 0,000. Uji determinasi menunjukkan angka atas nilai R square sebesar 0,877 atau 87,7%. Dari olah data tersebut menghasilkan besar pengaruh variabel persepsi dan kepuasan terhadap variabel keputusan mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* BSI sebesar 87,7% dan sisanya 12,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

