

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KENYAMANAN
MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP *CUSTOMER
INTENTION* (MINAT NASABAH) DENGAN *LIFESTYLE*
SEBAGAI *VARIABEL MODERATING***

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)

SKRIPSI

Oleh :

ANITA PRAMADANI LUBIS

NIM. 0503181025

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023 M / 1444 H

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KENYAMANAN
MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP *CUSTOMER
INTENTION* (MINAT NASABAH) DENGAN *LIFESTYLE*
SEBAGAI *VARIABEL MODERATING***

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

ANITA PRAMADANI LUBIS

NIM. 0503181025

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023 M / 1444 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita Pramadani Lubis
NIM : 0503181025
Tempat, Tanggal Lahir : Kampung Banjar, 24 Oktober 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kampung Banjar, Desa Tanjung Pasir, Kecamatan
Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhan Batu Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kenyamanan *Mobile Banking* Syariah Terhadap *Customer Intention* (Minat Nasabah) Dengan *Lifestyle* Sebagai *Variable Moderating* (Studi Pada Mahasiswa Uinsu Medan)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 29 November 2022



Anita Pramadani Lubis

NIM. 0503181025

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KENYAMANAN
MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP CUSTOMER INTENTION
(MINAT NASABAH) DENGAN LIFESTYLE SEBAGAI VARIABLE
MODERATING (STUDI PADA MAHASISWA UINSU MEDAN)**

Oleh :

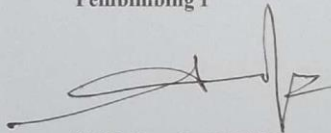
Anita Pramadani Lubis

NIM. 0503181025

Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk memenuhi gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara (UINSU)

Medan, 20 Desember 2022

Pembimbing I



Sri Rahmadani, MM
NIP. 197510152005012004

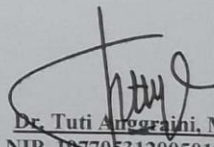
Pembimbing II



Nurul Inayah, M.E
NIP. 199212032019032018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, M.A
NIP. 197705312005012007

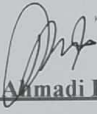
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kenyamanan *Mobile Banking* Syariah Terhadap *Customer Intention* (Minat Nasabah) Dengan Lifestyle Sebagai Variable Moderating (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU)” an. Anita Pramadani Lubis, NIM. 0503181025 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 02 Februari 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.


Medan, 07 Februari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah


Ketua

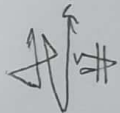

Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M. Si
NIDN. 2028129001


Sekretaris

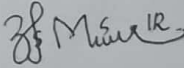

Nurul Jannah, M.E
NIDN. 2117029201

Anggota


Sri Ramadhani, M.M
NIDN. 2015107502


Nurul Inayah, M.E
NIDN. 0103129201


Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M. Si
NIDN. 2028129001


Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2014048601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Anita Pramadani Lubis (0503181025) : “**Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kenyamanan *Mobile Banking Syariah Terhadap Customer Intention (Minat Nasabah) Dengan Lifestyle Sebagai Variable Moderating (Studi Pada Mahasiswa Uinsu Medan)***”, dibimbing oleh Sri Rahmadani, MM sebagai pembimbing I dan Nurul Inayah, M.E sebagai pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan (X1), Keamanan (X2), Kenyamanan (X3) terhadap *Customer Intention* (Y) dengan *Lifestyle* (Z) (Studi Pada Mahasiswa UINSU). Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif yang sumber datanya adalah data primer. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner pernyataan kepada mahasiswa UINSU. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Kemudian data yang diperoleh diolah dengan SPSS Versi 26. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji *Medorate Regresion Analysis*. Hasil penelitian ini menyatakan pada uji t menunjukkan hasil bahwa pengaruh kemudahan tidak berpengaruh terhadap *customer intention*, keamanan berpengaruh signifikan terhadap *customer intention*, kenyamanan tidak berpengaruh terhadap *customer intention*, *lifestyle* berpengaruh signifikan terhadap *customer intention*, *lifestyle* tidak mampu memoderasi antara kemudahan terhadap *customer intention*, *lifestyle* tidak mampu memoderasi antara keamanan terhadap *customer intention*, *lifestyle* mampu memoderasi antara kenyamanan terhadap *customer intention*.

Kata Kunci : Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan, *Customer Intention*, *Lifestyle*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan segala Rahmad ataupun Karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan *Mobile Banking* Syariah Terhadap *Customer Intention* (Minat Nasabah) Dengan *Lifestyle* Sebagai *Variabel Moderating* (Studi Pada Mahasiswa UINSU Medan)”. Disusunnya skripsi untuk persyaratan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Jurusan Perbankan Syariah. Dengan selesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari orang-orang yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

Kepada Allah SWT. yang telah memberikan penulis kesehatan dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Kepada orang tua tercinta, Ayahanda Ahyar Lubis dan Ibunda Nurmaliani yang selalu memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya kepada penulis dan dukungan berupa moral dan materil dan nasehat yang memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan tanggungjawab ini.

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag, selaku Rektor Universitas Negeri Sumatra Utara Medan.
2. Kepada Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan.
3. Kepada Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan.
4. Kepada Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Serketaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan.
5. Kepada Ibu Sri Rahmadani, MM selaku dosen Pembimbing Skripsi I, dan kepada ibu Nurul Inayah, M.E selaku Pembimbing Skripsi II yang telah

berkenan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan dan saran sejak awal penyusunan skripsi ini sampai selesai.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

6. Kepada Bapak Andri Soemitra, DR, MA selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing serta senantiasa memberikan saran-saran yang bermanfaat kepada penulis selama masa studi.
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang banyak dan sangat bermanfaat kepada penulis selama masa studi.
8. Kepada abangda dan adik, Nanang Ramadhani Lubis dan Adelina Zaskia Lubis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kuat kepada penulis.
9. Kepada seluruh teman-teman Perbankan Syariah E yang memberikan dukungan kepada penulis selama masa studi.
10. Kepada Annisa Lestari Ritonga, Putri Nurhuzaini, Sahdini Arofah Ritonga dan Siti Mayang Sari, yang sudah menemani, membantu, menghibur dan saling berbagi dari awal perkuliahan hingga pada tahap akhir ini.
11. Kepada Lena Mardiana Silaen dan Juliana Pratiwi selaku sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dari masa SMK hingga sekarang.
12. Kepada Ika Muslima dan Ilma Yanda Damanik yang memberikan dukungan, saran dan menghibur selama proses penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang mendukung dan membantu penulis, oleh karena itu penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca agar skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang Perbankan Syariah dan pihak-pihak terkait.

Yang Membuat Pernyataan

Anita Pramadani Lubis
NIM. 0503181025

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	9
A. Landasan Teori	9
1. <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>	9
2. <i>Technology Acceptance Of Model (TAM)</i>	10
3. <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	10
4. Bank Syariah	10
5. <i>Customer Intention (Minat Nasabah)</i>	14
6. Kemudahan.....	15

7. Keamanan.....	18
8. Kenyamanan.....	19
9. <i>Lifestyle</i>	20
10. <i>Mobile Banking</i>	21
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel.....	33
D. Sumber Data Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Skala Pengukuran.....	35
G. Definisi Operasional.....	36
1. Variabel Independen (Bebas)	36
2. Variabel Dependen <i>Customer Intention</i> (Minat Nasabah)	36
3. Variabel <i>Moderating Lifestyle</i>	36
H. Teknik Analisa Data.....	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	40

3. Uji Statistik	41
4. <i>Moderate Regresion Analysis (MRA)</i>	42
5. Uji Regresi Linear Berganda	42
I. Alat Analisis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum UINSU	44
a. Profil UINSU	44
b. Visi dan Misi UINSU	47
c. Struktur Organisasi UINSU	48
d. Fakultas di UINSU	49
e. Logo UINSU	51
2. Karakteristik Responden	51
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
b. Profil Responden Berdasarkan Usia	52
c. Profil Responden Berdasarkan Semester	53
3. Hasil Analisa Data	54
a. Uji Validitas Dan Reliabilitas	54
1) Hasil Uji Validitas	54
2) Hasil Uji Reliabilitas	56
b. Uji Asumsi Klasik	57
1) Hasil Uji Normalitas	57
2) Hasil Uji Multikolinearitas	58

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
c. Uji Statistik	61
1) Hasil Uji Statistik T.....	61
2) Hasil Uji Statistik F	62
3) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63
d. Hasil Uji <i>Moderate Regression Analysis</i> (MRA)	64
e. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
B. Pembahasan	67
1. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Syariah Terhadap <i>Customer Intention</i> Dengan <i>Lifestyle</i> Sebagai <i>Variable Moderating</i>	67
a. Pengaruh Kemudahan (X1) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	67
b. Pengaruh Keamanan (X2) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	68
c. Pengaruh Kenyamanan (X3) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	68
d. Pengaruh Kemudahan (X1), Keamanan (X2), Dan Kenyamanan (X3) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	69
e. Pengaruh <i>Lifestyle</i> (Z) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y).....	70
f. Pengaruh <i>Lifestyle</i> (Z) Memoderasi Kemudahan (X1) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	70
g. Pengaruh <i>Lifestyle</i> (Z) Memoderasi Keamanan (X2) Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	72
h. Pengaruh <i>Lifestyle</i> (Z) Memoderasi Kenyamanan Terhadap <i>Customer Intention</i> (Y)	73
2. Analisis Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Keamanan <i>Mobile</i> <i>Banking</i> Syariah Terhadap <i>Customer Intention</i> Dengan <i>Lifestyle</i>	

Sebagai <i>Variable Moderating</i>	74
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Total Unduhan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Syariah	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2 Usia Responden	52
Tabel 4.3 Semester Responden	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji F	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Moderate Regression Analysis</i> (MRA)	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UINSU	48
Gambar 4.2 Logo UINSU	51
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4.4 Usia Responden	53
Gambar 4.5 Semester Responden	54
Gambar 4.6 <i>Normal P_Plot Of Regression Standardized Residual</i>	58
Gambar 4.7 <i>Partial Regression Plot</i>	60
Gambar 4.8 Kerangka Hasil Analisis	74



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN