

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE  
BANKING PADA MAHASISWA FAKULTAS  
AGAMA ISLAM UMSU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

**OLEH:**

**Rindu Kinanti**  
**NPM : 2201280016**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## *PERSEMBAHAN*

*Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada keluarga ku tercinta*

*Ayah Abu Yakub*

*Mama Rismawati*

*Abang Rachmad Putra Pratama*

*Abang Dwiki Aldiansyah*

*Serta kedua kakak ipar saya  
yang selalu memberikan semangat dan  
motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini  
dengan tepat waktu*

Motto :

“Sejak aku dilahirkan ke dunia, mama  
adalah alasanmu untuk kuat, masa depan  
adalah tujuanku, dan menyerah bukan  
pilihan dalam hidupku”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Rindu Kinanti

NPM : 2201280016

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Agama Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 02 Maret 2026

Yang Menyatakan:



Rindu Kinanti  
NPM : 2201280016

**Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat  
Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama  
Islam UMSU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

**Rindu Kinanti**  
NPM : 2201280016

**Program Studi Manajemen Bisnis Syariah**

**Pembimbing**



**Syahrul Amsari, S. E. Sy.,M.Si**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

Medan, 02 - Maret - 2026

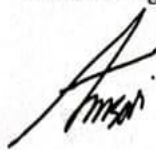
**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**Di**  
**Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Rindu Kinanti** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dia manjwab kural tri ager disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Jenjang : SI (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si

Nama Mahasiswa : Rindu Kinanti  
Npm : 2201280016  
Semester : VIII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13 / 2-2026	1. Jumlah Halaman Min 50 Hal 2. Sitasi dosen FAI UMSU 3. Tambahkan Sitasi dosen UMSU Min 5 orang / Nama Pustaka	<i>[Signature]</i>	
27 / 2-2026	1. Penelitian terdahulu min 5 tahun terakhir 2. Referensi Jurnal dan Buku	<i>[Signature]</i>	

Medan, 02. Maret 2026

Diketahui/Disetujui



Assoc. Prof. Dr. Zailani MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si

Nama Mahasiswa : Rindu Kinanti  
Npm : 2201280016  
Semester : VIII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20 / 12-2026	1. Cek Daftar Pustaka 2. Parafin ki Abstrak 3. Parafin ki Perda Hasil Penelitian	<i>[Signature]</i>	
2 / 3-2026	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>	

Medan, 02, Maret 2026

Diketahui/Disetujui  
*[Signature]*  
Assoc. Prof. Dr. Zailani MA

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :


NAMA MAHASISWA : Rindu Kinanti  
NPM : 2201280016  
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Medan, 02, Maret -2026

Pembimbing

  
Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI

  
Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,

  
Assoc. Prof. Dr. Zailani MA





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#)



### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Rindu Kinanti  
NPM : 2201280016  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 02 - Maret - 2026

Pembimbing

Syahrul Amsari, S. E. Sy., M.Si

DISETUJUI OLEH :  
KETUA PROGRAM STUDI

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Zailani MA

## BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI




بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Rindu Kinanti  
NPM : 2201280016  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Semester : VIII  
Tanggal Sidang : 13/03/2026  
Waktu : 09.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Syahrul Amsari, S.E. Sy.,M.Si  
PENGUJI I : Dr. Nur Rahmah Amini, M.Ag  
PENGUJI II : Dr. Rasta Kurniawaty Br Pinem, MA

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

### PANITIA PENGUJI

Ketua,



Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA



Sekretaris,



Assoc. Prof. Dr. Rizka Harfiani, M.Psi

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**A. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	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	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
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 bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

## 2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...ي	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ُ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

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

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...إ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

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

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

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

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata ----- menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

### E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu 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
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisahkan. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
- Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ بِحَرَافِهَا وَ مَرْسَاهَا                      Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ                      Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ                                      Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ                                      Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا                                      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## ABSTRACT

***Rindu Kinanti, NPM 2201280016, The Influence of the Quality of Islamic Bank Digital Services on the Interest in Using Mobile Banking Applications among Students of the Faculty of Islamic Studies UMSU***

*This study was conducted to determine how the quality of digital services offered by sharia-based banks influences the interest of students of the Faculty of Islamic Studies at the University of Muhammadiyah North Sumatra (UMSU) in using mobile banking services. To fulfill this purpose, this study used an associative quantitative approach. The research subjects included all students of the Faculty of Islamic Studies at UMSU in the 2025/2026 academic year, of which 93 students were selected as samples through a purposive sampling technique. Information was collected using a questionnaire with a five-point Likert scale, then processed using simple linear regression analysis through the SPSS program version 29. The variable of the quality of digital services of sharia banks (X) was measured using several aspects such as system reliability, ease of use, speed of service, and response to complaints. Meanwhile, the variable of interest in using mobile banking applications (Y) was measured through aspects of attention, interest, desire, and action. The results showed that the quality of digital services of sharia banks had a significant positive influence on the interest of students of the Faculty of Islamic Studies at UMSU in using mobile banking applications. This means that the more optimal the quality of digital services perceived by students, the greater their interest in using mobile banking services. It is hoped that this will provide a reference for Islamic banking institutions in developing the quality of their digital services in accordance with Islamic principles.*

*Keywords : Digital Service Quality, Islamic Banking, Mobile Banking, Interest in Use, FAI UMSU Students*

## ABSTRAK

***Rindu Kinanti, NPM 2201280016, Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU***

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan digital yang ditawarkan oleh bank berbasis syariah mempengaruhi minat mahasiswa Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) dalam menggunakan layanan mobile banking. Dalam rangka memenuhi maksud tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Subjek penelitian meliputi seluruh mahasiswa FAI UMSU pada tahun ajaran 2025/2026, dimana sebanyak 93 mahasiswa dipilih sebagai sampel melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan informasi dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, kemudian diolah menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui program SPSS versi 29. Variabel kualitas layanan digital bank syariah (X) diukur menggunakan beberapa aspek seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan. Sementara itu, variabel minat menggunakan aplikasi mobile banking (Y) diukur melalui aspek perhatian, ketertarikan, keinginan, dan tindakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital bank syariah memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap minat mahasiswa FAI UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Hal ini berarti semakin optimalnya kualitas layanan digital yang dirasakan oleh pelajar, maka semakin besar pula minat mereka untuk menggunakan layanan mobile banking. Diharapkan ini dapat memberikan referensi bagi institusi perbankan syariah dalam mengembangkan kualitas layanan digital mereka sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam.*

*Kata Kunci : Kualitas Layanan Digital, Bank Syariah, Mobile Banking, Minat Penggunaan, Mahasiswa FAI UMSU*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu`alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi umat manusia, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai keterbatasan dan kendala.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Abu Yakub dan Mama Rismawati, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan moral maupun material, serta nasihat dan bimbingan kepada penulis. Dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, keduanya tidak pernah lelah memberikan semangat, motivasi, dan harapan kepada putrinya. Seluruh bentuk kasih sayang dan pengorbanan tersebut menjadi sumber kekuatan dan dorongan bagi penulis dalam menempuh pendidikan hingga berada pada tahap penyusunan skripsi ini, serta memotivasi penulis untuk terus berusaha dalam menggapai cita-cita di masa depan.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zailani MA., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rizka Harfianti, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr. Muhammad Ruslan, M.Pd., selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Alfi Amalia, ME.I., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syahrul Amsari, S. E. Sy.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah rela mengorbankan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan membina penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
8. Terima kasih kepada kedua abang penulis, Rachmad Putra Pratama S.P., Dwiki Aldiansyah dan kedua kakak ipar penulis Nurlaila Hasanah, Cut Priska Cendana yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta perhatian yang senantiasa diberikan kepada penulis.
9. Kepada sahabat seperjuangan penulis Sarah Salsabila Putri, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, menemani proses bimbingan, serta memberikan semangat. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Nabila Intan Sahfira dan Adinda Khairunnisa Ahmadi atas kebersamaan dan dukungan yang diberikan. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.
10. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, **Rindu Kinanti**. Terima kasih karena telah bertahan dan terus melangkah hingga sejauh ini, meskipun proses yang dijalani tidak selalu mudah dan sesuai harapan. Terima kasih karena tetap berusaha bangkit di tengah rasa lelah, ragu, dan jenuh yang kerap hadir, serta memilih untuk tidak menyerah ketika keadaan terasa berat. Terima kasih karena terus berupaya melakukan yang terbaik dengan kemampuan yang ada, sambil belajar menerima kekurangan dan menghargai setiap proses yang dijalani. Semoga ke depannya, penulis dapat melangkah dengan hati yang lebih tenang, keyakinan yang lebih kuat, dan semangat untuk terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan baik dari skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak dikemudian hari.

Demikianlah skripsi ini yang dapat penulis sampaikan, semoga membawa manfaat bagi penulis khususnya dan kita semua.

*Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh*

Medan, 13 Maret 2026

Penulis,



RINDU KINANTI

NPM:2201280016

**DAFTAR ISI**  
**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Pustaka .....	7
1. Kualitas Layanan Digital Bank Syariah .....	7
2. Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking.....	9
3. Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking .....	10
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	15
D. Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Instrumen Penelitian .....	26
G. Uji Prasyarat.....	27
H. Teknik Analisis Data.....	29

I. Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Deskripsi Institusi .....	32
1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .....	32
2. Visi dan Misi .....	33
3. Sejarah Fakultas Agama Islam UMSU .....	34
4. Visi dan Misi .....	34
5. Tujuan .....	35
B. Deskripsi karakteristik Responden .....	35
C. Hasil Penelitian .....	38
D. Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian .....	19
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .....	20
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.4 Skala Pengukuran (Skala Likert 1–5) .....	25
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan.....	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan .....	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X) .....	39
Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan aplikasi Mobile Banking (Y).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X) .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y).....	43
Tabel 4.9 Uji Realibilitas .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Sederhana .....	47
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t).....	48
Tabel 4.14 Uji Model Summar.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot .....	45
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot .....	42

# BAB I PENDAHULUAN

## **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Proses digitalisasi perbankan ditandai dengan hadirnya berbagai layanan berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kecepatan transaksi keuangan bagi masyarakat (Dika Setiagraha et al., 2023). Salah satu bentuk inovasi digital perbankan yang paling banyak digunakan saat ini adalah layanan mobile banking, yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana pun melalui ponsel mereka (Cahyana & Azwari, 2023).

Dalam dunia perbankan syariah, transformasi digital layanan menghadirkan baik tantangan maupun peluang yang berarti. Bank-bank syariah tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan digital yang inovatif dan efisien, tetapi juga wajib memastikan bahwa semua layanan tersebut mengikuti prinsip syariah yang meliputi amanah, keadilan, transparansi, serta bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir (Ahmad Afandi, Syahrul Amsari, Isra Hayati, 2024). Prinsip-prinsip tersebut sejalan dengan nilai-nilai Al-Qur'an yang menegaskan bahwa setiap aktivitas muamalah harus dilaksanakan secara adil dan bertanggung jawab. Allah SWT berfirman dalam QS. *An-Nisa* ayat 58 yang menekankan kewajiban menyampaikan amanah kepada yang berhak dan menetapkan hukum secara adil. Oleh karena itu, kualitas layanan digital bank syariah menjadi aspek penting yang menentukan kepercayaan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah.

Selain prinsip amanah dan keadilan, Islam juga menekankan prinsip kemudahan (*taisir*) dalam setiap aspek kehidupan. Allah SWT berfirman dalam QS. *Al-Baqarah* ayat 185 bahwa Allah menghendaki kemudahan bagi manusia dan tidak menghendaki kesukaran. Prinsip ini relevan dengan tujuan pengembangan layanan mobile banking syariah yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi keuangan. Dengan demikian, kualitas layanan

digital bank syariah yang baik dapat dipandang sebagai bentuk implementasi nilai-nilai Al-Qur'an dalam memudahkan aktivitas muamalah masyarakat di era digital.

Mahasiswa merupakan salah satu segmen pengguna potensial layanan mobile banking karena memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan kebutuhan transaksi keuangan yang cukup intens. Namun, tingginya literasi teknologi tidak secara otomatis menjamin tingginya minat menggunakan layanan mobile banking syariah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking syariah sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan digital yang diberikan, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respon terhadap keluhan (Fauzi & Rahman, 2022).

Fenomena empiris yang terjadi menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi mobile banking syariah di kalangan mahasiswa masih belum optimal. Sebagian mahasiswa masih merasa ragu menggunakan mobile banking syariah secara aktif karena adanya keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan, serta anggapan bahwa layanan bank konvensional lebih responsif dan praktis (Mutiah Khaira Sihotang, Uswah Hasanah, 2022). Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital bank syariah masih menjadi faktor krusial yang memengaruhi minat penggunaan mobile banking.

Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) memiliki karakteristik yang unik sebagai objek penelitian. Selain tergolong sebagai generasi digital, mahasiswa Fakultas Agama Islam juga memiliki tingkat pemahaman dan sensitivitas yang tinggi terhadap nilai-nilai syariah. Dengan demikian, minat mereka dalam menggunakan mobile banking syariah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh persepsi terhadap kualitas layanan digital yang dijalankan sesuai prinsip Islam (Rahman & Yusuf, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap minat menggunakan mobile banking syariah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada nasabah secara umum atau generasi milenial tanpa menyoroti mahasiswa Fakultas Agama Islam sebagai kelompok dengan literasi digital dan kesadaran syariah yang tinggi (Putri, 2022). Selain itu,

terdapat perbedaan hasil penelitian terkait indikator kualitas layanan digital yang paling dominan memengaruhi minat penggunaan mobile banking.

Berdasarkan kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap*, yaitu keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh bukti empiris mengenai sejauh mana kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Sebagai tambahan untuk menegaskan pentingnya penelitian ini, kualitas layanan perbankan digital syariah juga harus dilihat dari sudut pandang nilai-nilai Islam yang terdapat dalam Al-Qur'an. Al-Qur'an menyoroti betapa krusialnya kejelasan, sikap jujur, dan rasa tanggung jawab dalam setiap transaksi muamalah agar bisa menghindari unsur ketidakpastian (*gharar*) dan praktik yang merugikan salah satu pihak. Dalam konteks layanan mobile banking syariah, kejelasan informasi, keamanan sistem, serta transparansi dalam proses transaksi menjadi bagian penting dari kualitas layanan digital yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan minat mahasiswa sebagai pengguna (Halimatussaqdiyah, Ahmad Afandi, 2025).

Selain itu, layanan perbankan digital juga menunjukkan bagaimana interaksi terjadi antara institusi bank dan klien. Dalam ajaran Islam, ditekankan pentingnya profesionalisme, perhatian, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, kemampuan bank syariah untuk mengatasi keluhan, menangani masalah teknis, serta memberikan solusi yang adil dan tepat waktu merupakan representasi dari penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanannya (Amsari et al., 2024). Kualitas layanan digital yang cepat tanggap dan memiliki solusi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan serta mendorong minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU untuk secara berkelanjutan menggunakan aplikasi mobile banking syariah.

Dengan demikian, kualitas layanan digital bank syariah tidak hanya memiliki dimensi teknis dan fungsional, tetapi juga dimensi nilai yang berlandaskan

ajaran Al-Qur'an. Minat mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) dalam menggunakan aplikasi mobile banking syariah dipengaruhi oleh sejauh mana layanan tersebut mampu menghadirkan kemudahan, keamanan, transparansi, serta mencerminkan prinsip amanah dan keadilan. Hal ini menegaskan bahwa penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking memiliki relevansi yang kuat baik secara akademik maupun praktis dalam mendukung pengembangan perbankan syariah yang sesuai dengan nilai-nilai Islam di era digital.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya masalah penelitian ini adalah:

1. Pemanfaatan aplikasi mobile banking syariah di kalangan mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU belum optimal.
2. Kualitas layanan digital bank syariah masih dipersepsikan berbeda-beda oleh mahasiswa.
3. Minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking syariah masih bervariasi.
4. Belum diketahui secara empiris pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan digital bank syariah pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU?
2. Bagaimana tingkat minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking?
3. Apakah kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan digital bank Syariah pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU.
2. Untuk mengetahui tingkat minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang manajemen bisnis syariah, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan digital bank syariah dan minat menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat tema yang sama, serta dapat memperkaya literatur mengenai penerapan layanan perbankan syariah berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi bank syariah, dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan digital, terutama pada aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan dan respons terhadap keluhan, guna meningkatkan minat mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile banking syariah.
- b. Bagi mahasiswa, hal ini dapat memberikan wawasan tentang betapa pentingnya menggunakan layanan perbankan syariah berbasis digital secara efektif, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah dalam menunjang aktivitas transaksi keuangan sehari-hari.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas layanan digital dan minat menggunakan mobile banking, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dengan menggunakan panduan skripsi Fakultas Agama Islam UMSU. Untuk memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan : Berisi latar belakang masalah, indentifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II Landasan Teoritis : Bab ini berisikan kajian pustaka, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- Bab III Metode Penelitian : Bab ini berisikan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji prasyarat, serta teknik analisis data.
- Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan : Bab ini berisikan deskripsi penelitian, temuan penelitian dan pembahasan dalam penelitian.
- Bab V Penutup : Bab ini berisi simpulan penelitian, saran dan rekomendasi penulis untuk penelitian selanjutnya serta ditujukan kepada pihak yang memungkinkan memanfaatkan hasil penelitian.

## BAB II LANDASAN TEORITIS

### A. Kajian Pustaka

#### 1. Kualitas Layanan Digital Bank Syariah

Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan telah mengubah cara bank memberikan layanan kepada nasabah. Layanan perbankan yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini beralih ke layanan yang berbasis aplikasi digital, seperti mobile banking. Perubahan ini menuntut bank untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan digital agar tetap mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Kurniawan, 2022).

Kualitas layanan secara umum diartikan sebagai sejauh mana perusahaan jasa mampu memberikan layanan yang memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam hal layanan yang memanfaatkan teknologi, ide tentang kualitas layanan telah berkembang menjadi *kualitas layanan digital* atau *e-service quality*, yaitu penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diberikan lewat saluran elektronik (Zeithaml et al., 2002).

Dalam perbankan syariah, kualitas layanan digital tidak hanya diukur dari sisi teknis suatu sistem, melainkan juga dari seberapa sesuai layanan tersebut dengan prinsip-prinsip syariah. (Aisyah, 2023) menegaskan bahwa operasional bank syariah harus dilandasi oleh prinsip amanah, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Dengan demikian, kualitas layanan digital pada bank syariah seharusnya dapat mengintegrasikan kecanggihan teknologi dengan nilai-nilai islam (Triwibowo & Sy, 2025).

(Mundir et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas layanan digital bank syariah merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan sistem digital dalam memberikan keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respon terhadap keluhan yang sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian (Hakim, 2023) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap bank syariah.

a. Ciri-ciri kualitas layanan digital bank syariah

Adapun ciri-ciri kualitas layanan digital sebagai berikut:

- 1) Aplikasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.
- 2) Sistem dapat diakses dengan cepat dan stabil.
- 3) Sistem jarang mengalami gangguan atau kesalahan teknis.
- 4) Fitur layanan disediakan secara lengkap sesuai kebutuhan transaksi.

Ciri-ciri tersebut menjadi dasar bagi pengguna dalam menilai kualitas layanan digital yang diberikan oleh bank syariah.

b. Indikator- indikator kualitas layanan digital bank syariah

Adapun Indikator kualitas layanan digital bank syariah dalam penelitian ini disusun berdasarkan konsep *SERVQUAL*, *e-service quality*, serta temuan penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

- 1) Keandalan sistem, menunjukkan seberapa baik aplikasi mobile banking dapat berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan teknis. Ketika sistem berfungsi dengan baik, kepercayaan pengguna terhadap layanan bank syariah digital akan meningkat.
- 2) Kemudahan penggunaan, mencerminkan sejauh mana pengguna dapat memahami dan menggunakan aplikasi dengan mudah tanpa harus berusaha keras.
- 3) Kecepatan layanan, menunjukkan seberapa cepat aplikasi dapat memproses transaksi, menampilkan informasi, dan merespons perintah pengguna dengan efektif.
- 4) Respons terhadap keluhan, menggambarkan seberapa baik sistem atau pihak bank mampu menanggapi keluhan dan masalah pengguna melalui layanan bantuan yang ada.

Indikator-indikator tersebut dipandang relevan untuk mengukur kualitas layanan digital bank syariah yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU sebagai pengguna potensial mobile banking.

## 2. Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Minat merupakan kecenderungan psikologis seseorang yang ditandai dengan adanya perhatian, ketertarikan, dan keinginan untuk melakukan suatu tindakan tertentu (Kotler & Keller, 2016). Dalam *Theory of Planned Behavior*, (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa minat merupakan faktor utama yang menentukan perilaku aktual seseorang.

Dalam konteks penggunaan teknologi, *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa minat seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem tersebut (Davis, 1989). Oleh karena itu, minat menggunakan mobile banking dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi tersebut dianggap bermanfaat dan mudah digunakan oleh pengguna (Riyan Pradesyah, Munawaroh, 2025).

Dalam perbankan syariah, minat menggunakan mobile banking tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan terhadap kepatuhan syariah layanan tersebut. (Setiawati et al., 2024) menyatakan bahwa kesesuaian antara layanan digital dan nilai-nilai islam merupakan faktor penting bagi pengguna dalam membentuk minat menggunakan layanan perbankan syariah.

Mahasiswa dari Fakultas Agama Islam UMSU yang menjadi objek penelitian ini memiliki ciri khas tertentu, yakni kemampuan literasi digital yang memadai dan pengetahuan mengenai prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, minat mereka dalam memanfaatkan aplikasi mobile banking syariah sangat dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap kualitas layanan digital yang aman, praktis, dan sejalan dengan nilai-nilai Islam.

### a. Ciri-ciri minat menggunakan aplikasi mobile banking

Adapun ciri-ciri minat menggunakan aplikasi mobile banking yaitu:

- 1) Adanya keinginan mencoba aplikasi.
- 2) Ketertarikan terhadap fitur dan manfaat aplikasi.
- 3) Perasaan positif saat menggunakan layanan.
- 4) Kesiediaan untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

b. Indikator- indikator minat menggunakan aplikasi mobile banking

Adapun Indikator minat menggunakan aplikasi mobile banking dalam penelitian ini disusun berdasarkan TPB, TAM, serta penelitian terdahulu:

- 1) Perhatian ditunjukkan melalui kesadaran dan ketertarikan pengguna terhadap keberadaan dan fitur aplikasi mobile banking.
- 2) Ketertarikan mencerminkan rasa suka dan minat pengguna untuk mencoba serta mengenal lebih jauh aplikasi mobile banking.
- 3) Keinginan menunjukkan dorongan internal pengguna untuk menggunakan aplikasi sebagai sarana transaksi keuangan.
- 4) Tindakan mencerminkan niat nyata atau rencana pengguna untuk menggunakan aplikasi mobile banking secara rutin.

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking**

Kualitas layanan bank syariah digital adalah elemen krusial yang berpengaruh terhadap minat pengguna dalam memakai aplikasi mobile banking. Sesuai dengan Theory of Planned Behavior, minat ini merupakan faktor utama yang menentukan tindakan nyata yang muncul dari pandangan individu terhadap suatu hal, yang dipengaruhi oleh pengalaman dan seberapa baik mereka melihat kualitas layanan yang diberikan (Ajzen, 1991). Maka dari itu, pandangan yang baik terhadap kualitas layanan digital akan memicu munculnya minat untuk menggunakan mobile banking.

Dalam dunia teknologi, Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa minat menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Aplikasi mobile banking akan lebih diminati apabila mampu memberikan kemudahan, manfaat, serta efisiensi dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan pengguna. Kualitas layanan digital bank syariah yang ditunjukkan melalui keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan akan menciptakan pandangan positif terhadap layanan tersebut (Pratama, 2019).

Dalam perspektif perbankan syariah, kualitas layanan digital tidak hanya dilihat dari sisi teknis, tetapi juga dari seberapa sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, transparansi, dan keadilan. Kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan memperkuat minat menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya mobile banking (Fadila, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan (Yusuf, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah bank syariah.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking syariah. (Mustika Raudhatul Jannah & Siregar, 2024) menemukan bahwa keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Selain itu, (Septiani & Rahayu, 2021) menegaskan bahwa respons terhadap keluhan digital turut meningkatkan kepercayaan serta minat pengguna dalam menggunakan mobile banking secara berkelanjutan.

Pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), kualitas layanan digital bank syariah menjadi elemen yang sangat relevan karena mahasiswa memiliki literasi digital yang tinggi serta pemahaman mengenai prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan digital bank syariah yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi minat mereka untuk menggunakan aplikasi mobile banking syariah dalam aktivitas keuangan sehari-hari (Rahmawati, 2021), (Putri, 2022).

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU” bukan penelitian pertama, melainkan sudah ada penelitian terdahulu hanya saja berbeda pada studi kasus. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian

sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Penulis mengangkat beberapa rujukan penelitian dari penelitian terdahulu sebagaimana pada tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti/Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Research Gap</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Fauzi, A. & Rahman, R. (2022)	Analisis Kualitas Layanan Digital terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah	Penelitian masih berfokus pada nasabah bank syariah secara umum dan belum secara khusus meneliti mahasiswa Fakultas Agama Islam sebagai objek penelitian	Kualitas layanan digital yang meliputi keandalan sistem dan kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking Syariah
2	Triwibowo, A. & Sya'adi, N. (2025)	Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah di Era Digital	Belum fokus pada mahasiswa Fakultas Agama Islam dan persepsi manfaat layanan digital	Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking syariah
3	Kurniawan, D. (2022)	Digitalisasi Perbankan Syariah dan Perilaku Pengguna	Fokus penelitian lebih menekankan perilaku penggunaan secara umum, bukan minat	Digitalisasi perbankan syariah berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Research Gap	Hasil Penelitian
		mobile banking Syariah	sebagai variabel psikologis awal	meningkatkan minat penggunaan.
4	Putri, L. A. (2022)	Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Syariah	Penelitian tidak mengukur kualitas layanan digital secara rinci sebagai variabel utama	Minat menggunakan mobile banking dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kepercayaan
5	Yusuf, M. (2023)	Kualitas Layanan Digital dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah	Penelitian memfokuskan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen, bukan minat menggunakan mobile banking	Kualitas layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
6	Mustika Raudhatul Jannah & Siregar (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah pada Mahasiswa	Belum mengkaji mahasiswa Fakultas Agama Islam dengan pendekatan nilai-nilai syariah secara spesifik	Keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking Syariah
7	Fadila, N. (2025)	Kualitas Layanan Digital	Tidak secara spesifik meneliti mahasiswa	Kualitas layanan digital yang

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Research Gap	Hasil Penelitian
		Bank Syariah dan Minat Penggunaan Mobile Banking Perspektif Nilai Islam	Fakultas Agama Islam sebagai objek penelitian	mencerminkan prinsip amanah, transparansi, dan keadilan syariah berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking

Penelitian yang dilakukan peneliti saat ini memiliki persamaan dengan penelitian Fauzi dan Rahman (2022), Triwibowo dan Sya'adi (2025), Kurniawan (2022), Putri (2022), Yusuf (2023), Mustika Raudhatul Jannah dan Siregar (2024) serta Fadila, N. (2025) dalam hal pembahasan perbankan syariah berbasis digital dan penggunaan pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner. Penelitian-penelitian tersebut sama-sama mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi sikap, minat, atau perilaku pengguna layanan perbankan syariah, khususnya mobile banking, serta menggunakan analisis statistik untuk menguji hubungan antarvariabel.

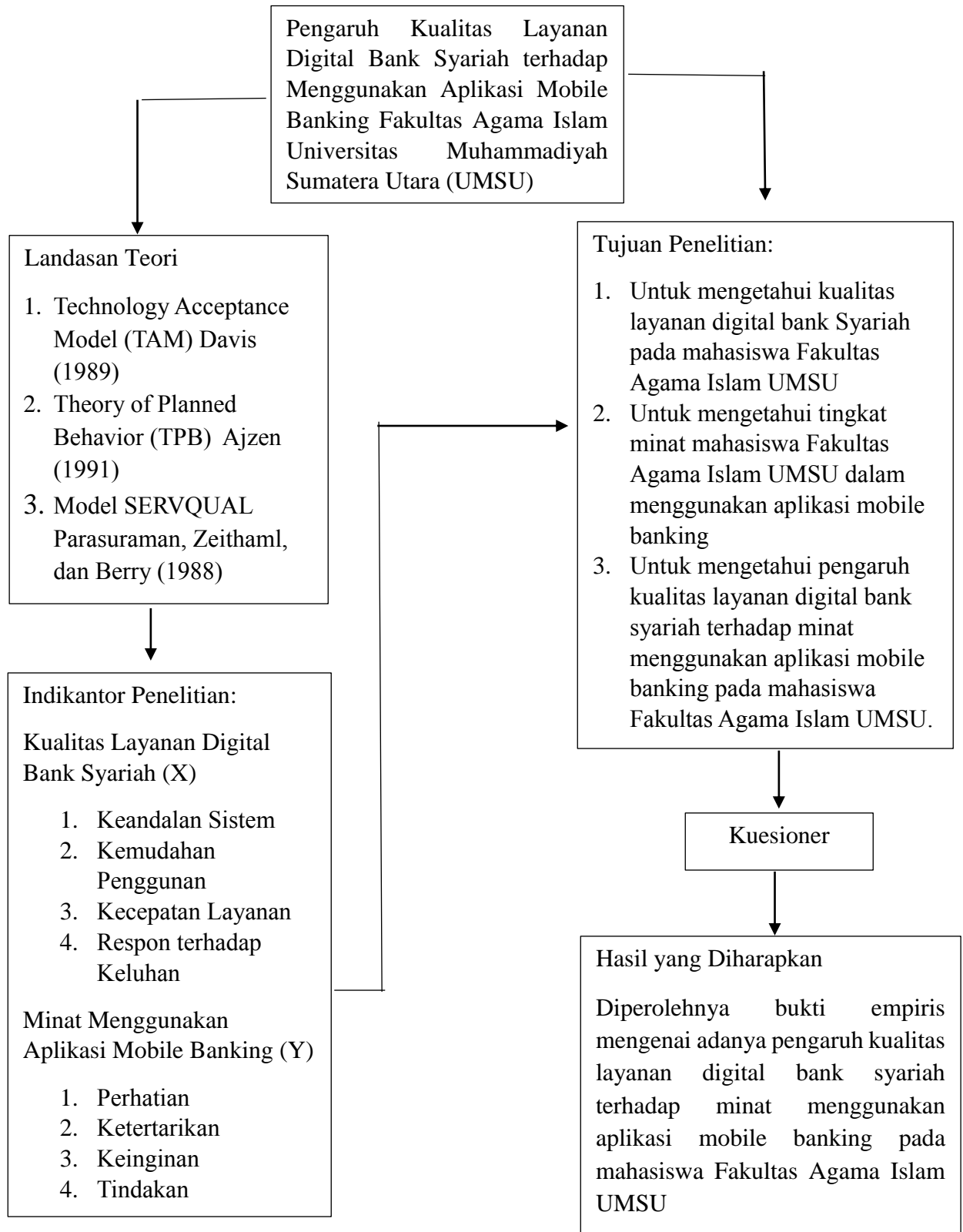
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian dan objek penelitian. Beberapa penelitian terdahulu lebih menekankan pada kepuasan, loyalitas, atau perilaku penggunaan mobile banking syariah secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus memfokuskan pada minat menggunakan aplikasi mobile banking sebagai variabel dependen utama. Selain itu, penelitian ini menempatkan mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai objek penelitian, yang memiliki karakteristik literasi digital dan pemahaman nilai-nilai syariah yang lebih spesifik dibandingkan objek penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan yang terletak pada pemilihan objek penelitian serta penekanan pada

kualitas layanan digital bank syariah sebagai faktor utama yang memengaruhi minat menggunakan aplikasi mobile banking.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Pada penelitian ini memiliki suatu kerangka pemikiran terkait Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Adapun alur pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan ke dalam kerangka pada gambar 2.2 sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara untuk pertanyaan penelitian yang akan diuji kebenarannya lewat analisis data yang bersifat empiris. Penyusunan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada kajian teori, hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya.

Dengan memperhatikan dasar teori dan bukti empiris yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan digital terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha : Kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU
- Ho : Kualitas layanan digital bank syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU.

Hipotesis itu kemudian akan diuji dengan menggunakan teknik analisis statistik yang tepat untuk menentukan apakah ada pengaruh dan seberapa signifikan hubungan antara variabel kualitas layanan digital bank syariah dan minat menggunakan aplikasi mobile banking.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang merupakan cara penelitian yang fokus pada pengukuran variabel dengan cara yang objektif dan analisis data angka menggunakan metode statistik. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menguji hipotesis tentang hubungan dan pengaruh antarvariabel berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden (Anggi Listia & Mutiah Khaira Sihotang, 2024).

Berdasarkan dengan tujuan serta karakteristik masalah yang diteliti, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (Umar, 2020). Dalam penelitian ini, metode asosiatif dipakai untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital bank syariah sebagai variabel independen (X) terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking sebagai variabel dependen (Y) pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penelitian ini dibuat untuk menguji hipotesis yang telah diatur dalam Bab II, yaitu hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Uji hipotesis dilakukan melalui pengumpulan data primer dengan kuesioner yang disebar kepada responden, lalu dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi pengaruh antara variabel.

Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kesesuaian antara tujuan penelitian dan karakteristik permasalahan yang dikaji. Penelitian (Sugiyono, 2022) menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif asosiatif efektif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan digital perbankan syariah terhadap minat dan perilaku pengguna secara empiris dan terukur.



## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai wilayah generalisasi penelitian. Menurut (Sugiyono, 2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yang terdaftar aktif pada tahun akademik 2025/2026. Pemilihan mahasiswa Fakultas Agama Islam sebagai populasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa tersebut berada dalam lingkungan akademik yang menjunjung nilai-nilai keislaman serta memiliki tingkat literasi digital yang baik, sehingga relevan dengan penelitian mengenai layanan digital bank syariah.

Berdasarkan data akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), jumlah keseluruhan mahasiswa aktif pada tahun akademik 2025/2026 adalah sebanyak 1.364 mahasiswa. Jumlah tersebut menjadi dasar penentuan sampel penelitian.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Mahasiswa Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

<b>Nama Program Studi</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Pendidikan Agama Islam	779 Mahasiswa
Manajemen Bisnis Syariah	262 Mahasiswa
Perbankan Syariah	153 Mahasiswa
Pendidikan Islam Anak Usia Dini	120 Mahasiswa
Ilmu Falak	50 Mahasiswa
<b>TOTAL</b>	<b>1.364 Mahasiswa</b>

Sumber: Biro FAI UMSU

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengambilan sampel dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait penggunaan mobile banking syariah.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yang aktif pada tahun akademik 2025/2026
- b. Mahasiswa yang pernah menggunakan atau minimal mengetahui aplikasi mobile banking.

## 3. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, digunakan rumus Slovin, yang bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dari populasi dengan tingkat kesalahan tertentu. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian ini diketahui:

N: 1.364 mahasiswa

e: 0,10

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.364}{1 + 1.364(0,10)^2}$$

$$n = \frac{1.364}{1 + 1.364(0,01)}$$

$$n = \frac{1.364}{1 + 13,64}$$

$$n = \frac{1.364}{13,64}$$

$$n = 93,16$$

Berdasarkan dengan hasil dari perhitungan yang dilakukan, jumlah sampel dibulatkan menjadi 93 orang responden. Jumlah ini dianggap sudah memenuhi batas minimum untuk penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis regresi sederhana dan dapat mewakili karakteristik dari populasi yang diteliti.

#### **D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Variabel Penelitian**

Variabel dalam sebuah penelitian adalah segala aspek atau elemen yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti agar dapat memperoleh informasi mengenai hal tersebut, yang selanjutnya akan digunakan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2022). Berdasarkan tujuan penelitian serta kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu:

##### **a. Variabel Bebas (X): Kualitas Layanan Digital Bank Syariah**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan digital bank syariah adalah persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan perbankan syariah berbasis digital yang mencakup keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan, yang seluruhnya dijalankan sesuai dengan prinsip amanah, transparansi, dan tanggung jawab syariah. Definisi ini mengacu pada konsep *e-service quality* serta temuan penelitian (P. A. Siregar, 2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan digital berperan penting dalam membentuk sikap dan minat pengguna layanan perbankan syariah.

b. Variabel Terikat (Y): Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Minat menggunakan aplikasi mobile banking syariah adalah kecenderungan mahasiswa untuk menggunakan layanan mobile banking syariah yang ditunjukkan melalui perhatian, ketertarikan, keinginan, dan tindakan penggunaan secara berkelanjutan.

Definisi ini merujuk pada Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), Technology Acceptance Model (Davis, 1989), serta diperkuat oleh temuan (Indah Rezqi Vitria Ma & Syahrul Amsari, 2024), yang menyatakan bahwa minat merupakan prediktor utama perilaku penggunaan layanan keuangan Syariah.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel bertujuan untuk menetapkan batasan yang tegas mengenai konsep variabel dalam penelitian sehingga dapat dinilai secara empiris melalui instrumen penelitian. Definisi operasional variabel dalam studi ini dibuat berdasarkan tinjauan teori di Bab II dan disesuaikan dengan kebutuhan untuk pengukuran lewat kuesioner.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>No. Item Pertanyaan</b>
Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	Persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan perbankan syariah berbasis digital yang mencakup keandalan, kemudahan, kecepatan, serta	1. Keandalan sistem	1,2
		2. kemudahan penggunaan	3,4
		3. kecepatan layanan	5,6
		4. respons terhadap keluhan	7,8

Variabel	Definisi	Indikator	No. Item Pertanyaan
	respons layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesuai prinsip syariah (Aisyah, 2023)		
Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)	Kecenderungan atau keinginan mahasiswa untuk menggunakan dan melanjutkan penggunaan aplikasi mobile banking yang dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, kemudahan, dan niat berperilaku terhadap teknologi (Davis, 1989)	1. Perhatian 2. Ketertarikan 3. Keinginan 4. Tindakan	1,2 3,4 5,6 7,8

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah metode untuk mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pernyataan tertulis kepada peserta untuk

dijawab sesuai dengan pandangan dan pengalaman mereka (Sugiyono, 2022). Penggunaan kuesioner sebagai metode utama dalam penelitian ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang fokus pada pengukuran variabel secara objektif dan terstruktur.

Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu kualitas layanan digital bank Syariah dan minat menggunakan aplikasi mobile banking, sebagaimana telah diuraikan dalam definisi operasional variabel di Bab III bagian D. Semua pernyataan disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup, sehingga responden hanya perlu memilih dari jawaban yang tersedia.

Pengukuran jawaban responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, pada tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Skala Pengukuran (Skala Likert 1–5)**

<b>Simbol</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
SS	Sangat Setuju	5
ST	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian kuantitatif sejalan dengan penelitian (Sugiyono, 2022) yang menggunakan instrumen serupa dalam mengukur kualitas layanan digital dan minat penggunaan layanan perbankan syariah. Skala Likert lima poin digunakan untuk memperoleh data numerik yang mencerminkan tingkat persepsi dan sikap responden.

Kuesioner didistribusikan kepada mahasiswa di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yang memenuhi syarat sebagai responden dalam penelitian ini. Distribusi kuesioner dilakukan secara tatap muka maupun melalui platform online untuk mempermudah pengumpulan data dan menjangkau lebih banyak responden.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang berhubungan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2022). Studi literatur berfungsi untuk mendapatkan data sekunder yang menjadi dasar teoritis dalam penelitian ini.

Sumber-sumber data dari kepustakaan mencakup buku teks, jurnal ilmiah, artikel riset, laporan resmi, dan dokumen lain yang relevan dengan kualitas layanan digital bank syariah, minat menggunakan aplikasi mobile banking serta perbankan syariah. Informasi yang diperoleh dari studi literatur dimanfaatkan untuk mendukung pembuatan Bab I, Bab II, serta sebagai acuan dalam merancang instrumen penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah perangkat yang dipakai untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian dengan cara yang teratur dan dapat diukur. Instrumen yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner, yang dirancang sesuai dengan indikator dari setiap variabel yang telah dijelaskan dalam definisi operasional variabel di Bab III bagian D.

Instrumen penelitian ini dirancang untuk mengukur dua variabel, yaitu kualitas layanan digital bank syariah sebagai variabel independen (X) dan minat menggunakan aplikasi mobile banking sebagai variabel dependen (Y). Setiap indikator variabel diterjemahkan ke dalam beberapa pernyataan tertulis yang disusun secara jelas dan mudah dipahami oleh responden.

Instrumen penelitian ini terdiri dari 16 butir pernyataan, dengan rincian sebagai berikut:

1. 8 butir pernyataan untuk variabel kualitas layanan digital bank syariah (X), yang mencakup indikator keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan.
2. 8 butir pernyataan untuk variabel minat menggunakan aplikasi mobile banking (Y), yang mencakup indikator perhatian, ketertarikan, keinginan, serta tindakan.

Instrumen penelitian yang telah dibuat selanjutnya akan diuji melalui validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dapat mengukur variabel penelitian dengan tepat dan konsisten. Hasil dari pengujian instrumen ini akan menjadi acuan dalam menilai kelayakan instrumen sebelum diterapkan dalam analisis data penelitian.

### **G. Uji Prasyarat**

Uji prasyarat untuk analisis data adalah langkah pertama yang perlu dilaksanakan sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan analisis statistik inferensial. Tujuan dari uji prasyarat ini adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi-asumsi dasar yang diperlukan, sehingga hasil dari analisis data dapat memberikan kesimpulan yang sah dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Ghozali, 2021).

Dalam studi ini, uji prasyarat dilaksanakan sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana, yaitu pengujian kualitas data yang terdiri dari:

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi di dalam penelitian bertujuan untuk menilai apakah model prediksi telah memenuhi syarat ekonometrika serta untuk mengetahui apakah model regresi yang diterapkan berkualitas baik atau tidak. Pada penelitian ini, penulis menerapkan beberapa jenis ujian asumsi klasik, di antaranya yaitu:

##### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen dalam regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Salah satu metode umum yang digunakan untuk mengecek normalitas model adalah dengan melihat histogram residual, apakah bentuknya menyerupai lonceng atau tidak. Selain itu, kita juga bisa memperhatikan nilai signifikan jika  $> 0.05$ , itu menunjukkan bahwa sampel populasi berdistribusi normal. namun jika nilai signifikan sebaliknya berarti sampel tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang efektif seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas (Syahrani & Akhiruddin Siregar, 2025). Untuk mengetahui apakah multikolinearitas terjadi atau tidak, dapat dilakukan pengamatan terhadap nilai toleransi dan variance inflation factor (VIF). Apabila nilai toleransi melebihi 0,01 dan VIF berada di bawah 10, maka multikolinearitas tidak terjadi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah dalam model regresi terdapat variasi yang tidak sama antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Suatu model regresi yang ideal adalah yang memiliki sifat homoskedastisitas, yang berarti tidak ada heteroskedastisitas. Dalam beberapa bentuk tertentu, mungkin terlihat titik-titik yang menyusun pola tertentu (seperti menyempit, melebar, atau bergelombang), yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Akan tetapi, jika titik-titik mengarah pada angka 0 di sumbu y, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menjelaskan hubungan linier antar kedua variabel tersebut (Ghozali, 2021).

Sejalan dengan prinsip utama itu, penelitian terbaru menunjukkan bahwa regresi linear sederhana tidak hanya bermanfaat untuk menguji pengaruh antara variabel, tetapi juga untuk menggambarkan pola hubungan dan memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan perubahan variabel independen secara linier (Egistin et al., 2025).

Selanjutnya, dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Model

regresi linear sederhana dipilih karena penelitian ini hanya melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Minat menggunakan aplikasi mobile banking

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas layanan digital bank Syariah

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara yang diterapkan untuk memproses dan menilai data yang telah diperoleh agar bisa memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan dan menguji hipotesis yang ada (Audina & Albina, 2025). Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Teknik Analisis data dalam studi ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif.

### 1. Uji Validitas

Validitas menggambarkan seberapa akurat dan tepat alat ukur dalam menjalankan fungsinya. Pengujian validitas untuk setiap item dilakukan menggunakan uji korelasi pearson product moment. Dalam pengujian ini, setiap item akan dibandingkan dengan total skor variabel yang relevan (Sugiyono, 2022). Rumus yang digunakan untuk menguji validitas berdasarkan Rumus Koefisien Product Moment adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

N = banyak nya responden atau sampel penelitian

$\sum xy$  = Jumlah perkalian skor X dan Y

$\sum x$  = Jumlah skor item

$\sum y$  = Jumlah skor total

Dalam penelitian ini, uji validitas dilaksanakan dengan metode Corrected Item-Total Correlation, yaitu dengan membandingkan nilai hubungan setiap item pertanyaan dengan nilai r tabel. Sebagaimana digunakan dalam penelitian (Y. Y. Siregar & Hayati, 2019). Sebuah item pernyataan dinyatakan valid jika nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2021). Pengujian validitas dilaksanakan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen dalam penelitian saat menilai variabel yang diteliti. Instrumen yang memiliki keandalan baik akan memberikan data yang serupa jika digunakan berkali-kali dalam situasi yang hampir sama (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dianggap andal jika memiliki nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (Ghozali, 2021). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan software SPSS.

## 3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif diterapkan untuk memaparkan ciri-ciri data penelitian berdasar jawaban dari responden. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui pemahaman umum mengenai kualitas layanan digital bank Syariah dan minat menggunakan aplikasi mobile banking mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Statistik deskriptif yang dipakai mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi (Sugiyono, 2022).

## I. Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial dengan $t_{test}$

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Syahrani & Akhiruddin Siregar, 2025). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### J. Koefisien Determinasi R-Square ( $R^2$ )

Koefisien determinasi R-Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen (Sugiyono, 2022). Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1.

Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar pula kemampuan variabel kualitas layanan digital bank syariah dalam menjelaskan variasi minat menggunakan aplikasi mobile banking. Sebaliknya, nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Institusi**

##### **1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara disingkat UMSU, adalah amal usaha dibawah persyarikatan Muhammadiyah yang berbasas Islam dan bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah didirikan di Medan pada tanggal 27 Februari 1957 yang berkedudukan di kota Medan Propinsi Sumatera Utara. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, didirikan atas prakarsa beberapa tokoh ulama Muhammadiyah, diantaranya, H. M. Bustami Ibrahim, D. Diyar Karim, Rustam Thayib, M. Nur Haitami, Kadiruddin Pasaribu, Dr. Darwis Datuk Batu Besar, H. Syaiful U.A, Abdul Mu'thi dan Baharuddin Latif .

UMSU yang sekarang ini bermula dari lahirnya fakultas Falsafah dan Hukum Islam Muhammadiyah (FAFHIM) yang kemudian menjadi Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM) Sumatera Utara pada tahun 1968, mengasuh 3 (tiga) fakultas : (1) Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), (2) Fakultas Ilmu Agama Jurusan Dakwah (FIAD), dan (3) Fakultas Syariah.UMSU dikukuhkan dengan Piagam Pendirian oleh PP Muhammadiyah Majelis Pendidikan dan Pengajaran Nomor 2661/0/07/1974 tanggal 28 Mei 1974.

Awal berdirinya FIP UMSU merupakan binaan dari FIP Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) dan pada tahun 1974 berdiri sendiri, sedangkan FIAD yang bercabang ke Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berdiri sendiri dan mengubah nama menjadi Fakultas Ushuluddin. Lahirnya fakultas-fakultas lain tidak terlepas dari peran serta Kopertis Wilayah I atas nama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI dan Kopertais Wilayah IX atas nama Menteri Agama RI.

UMSU yang awalnya mengasuh 3 (tiga) fakultas yakni Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Agama Jurusan Dakwah, dan Fakultas Syariah seiring perjalanan waktu berkembang pesat. UMSU saat ini memiliki delapan fakultas yakni Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik, Fakultas Hukum, Fakultas Agama Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, serta Fakultas Kedokteran yang didirikan Tahun 2008. Untuk program Pascasarjana terdapat delapan Program Studi yakni Magister Manajemen, Akuntansi, Hukum, Kenotariatan, Komunikasi, Teknik Elektro dan Matematika serta Manajemen Pendidikan. UMSU juga kini sedang menunggu proses izin penyelenggaraan Program Doktorat Hukum. UMSU juga menjadi pembina beberapa Sekolah Tinggi Muhammadiyah, seperti: Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (UMTS) di Padangsidempuan, STIE Muhammadiyah Asahan di Kisaran dan STI Tarbiyah di Sibolga.

Kampus pertama UMSU terletak di Jalan Gedung Arca yang saat ini digunakan oleh Fakultas Kedokteran. Seiring dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa dibangunlah kampus baru yang terletak di Jl. Mukhtar Basri, dan kini menjadi gedung utama. Kampus utama berjarak 6100 m atau dengan waktu tempuh tempuh 13 menit dari kampus lama. Di bawah kepemimpinan Dr. Agussani, M.AP UMSU membangun gedung Pascasarjana di Jalan Denai untuk menampung lulusan sarjana seiring dengan makin tingginya minat masyarakat menempuh jenjang pendidikan S2.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadi Perguruan Tinggi yang unggul dalam membangun peradaban bangsa dengan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan Sumber Daya manusia berdasarkan Al-Islam dan Kemuhammadiyah

### **b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan Al-Islam dan Kemuhammadiyah.
- 2) Menyelenggarakan penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan Al-Islam dan Kemuhammadiyah.
- 3) Melakukan pengabdian kepada masyarakat melalui pemberdayaan dan pengembangan kehidupan masyarakat berdasarkan Al-Islam dan Kemuhammadiyah.

### 3. Sejarah Fakultas Agama Islam UMSU

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan gabungan dari dua fakultas sebelumnya yaitu Fakultas Ushuluddin dan Tarbiyah, izin operasional Fakultas Ushuluddin dengan status terdaftar dari Pemerintah c/q Departemen Agama RI tahun 1975 dengan Nomor: KEP/D.VI/177/1975 tanggal 27 Juni 1975. Sedangkan izin operasional dengan status terdaftar Fakultas Tarbiyah dari Pemerintah c/q Departemen Agama RI tahun 1989 dengan Nomor 55 tahun 1989 tanggal 1 Maret. Status Terdaftar Program Studi Pendidikan Agama Islam meningkat dari “TERDAFTAR” menjadi “DIAKUI” Tahun 1996 tanggal 17 Oktober 1996 terjadi perubahan dengan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 56 Tahun 1992 tanggal 19 Februari 1992. Sampai 16 Oktober 1996 PS Pendidikan Agama Islam ini masih bernama Fakultas Tarbiyah. Perubahan nama menjadi Fakultas Agama Islam terjadi pada tanggal 17 Oktober 1996 jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah) dan jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (Dakwah) dengan nomor 497 tahun 1996 tanggal 17 Oktober 1996.

Perkembangan perubahan menjadi Fakultas Agama Islam secara singkat dapat dilihat pada tahapan berikut ini:

Tahun 1975: Fakultas Ushuluddin

Tahun 1980: Fakultas Syariah

Tahun 1987: Fakultas Tarbiyah

Tahun 1996: Fakultas Agama Islam

### 4. Visi dan Misi

#### a. Visi

Menjadi Fakultas Agama Islam yang unggul dalam membangun peradaban bangsa dengan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman, teknologi dan sumber daya manusia berdasarkan al-Islam dan Kemuhammadiyah.

#### b. Misi

1) Melaksanakan Pendidikan dan Pengajaran bidang ilmu keislaman berdasarkan al-Islam dan Kemuhammadiyah.

- 2) Menyelenggarakan penelitian, pengembangan ilmu-ilmu keislaman berdasarkan al-Islam dan Kemuhammadiyah.
- 3) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka aplikasi ilmu-ilmu keislaman dan pembinaan nilai hidup Islami di masyarakat berdasarkan al-Islam dan Kemuhammadiyah.

## **5. Tujuan**

Untuk mewujudkan visi dan misi, tujuan yang ingin dicapai adalah:

- 1) Melahirkan sarjana ilmu-ilmu keislaman yang profesional, kreatif, inovatif, mandiri dan bertanggung jawab.
- 2) Mewujudkan manajemen fakultas yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan sustainabel.
- 3) Menghasilkan sarjana yang handal dalam penelitian dan karya ilmiah di bidang ilmu-ilmu keislaman.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan berbagai institusi yang berhubungan dengan ilmu-ilmu keislaman.
- 5) Membantu mewujudkan masyarakat yang berkualitas, berpengetahuan, islami dan mandiri.

## **B. Deskripsi karakteristik Responden**

Dalam penelitian yang menguji tentang Kualitas Layanan Digital Bank Syariah terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU, peneliti sudah menyebarkan kuisisioner kepada 93 mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU yang terdiri dari program studi manajemen bisnis syariah, perbankan syariah, pendidikan agama islam, pendidikan islam anak usia dini, dan ilmu falak dalam bentuk google form. Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu menanyakan identitas responden terkait Jenis kelamin, Jurusan, Angkatan, dan Usia. Data identitas tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	75	80,6 %
2	Laki-Laki	18	19,4%
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut jenis kelamin, diketahui bahwa dari total 93 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 75 orang atau sebesar 80,6%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 18 orang atau sebesar 19,4%. Komposisi ini menunjukkan bahwa partisipasi mahasiswa perempuan dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan mahasiswa laki-laki. Dengan demikian, hasil analisis mengenai pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking cenderung lebih merepresentasikan persepsi dan pengalaman responden perempuan.

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan**

No	Program Studi	Jumlah	Persentase %
1	Manajemen Bisnis Syariah	35	37,6 %
2	Perbankan Syariah	8	8,6 %
3	Pendidikan Agama Islam	30	32,3 %
4	Ilmu Falak	13	14,0 %
5	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	7	7,5 %
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut jurusan, diketahui bahwa dari total 93 responden terdapat variasi latar belakang program studi. Responden terbanyak berasal dari Jurusan Manajemen Bisnis Syariah yaitu sebanyak 35 orang atau sebesar 37,6%, diikuti oleh Pendidikan Agama Islam sebanyak 30 orang atau 32,3%. Selanjutnya responden dari Ilmu Falak

berjumlah 13 orang atau 14,0%, Perbankan Syariah sebanyak 8 orang atau 8,6%, dan paling sedikit berasal dari Pendidikan Islam Anak Usia Dini yaitu 7 orang atau 7,5%. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden didominasi oleh mahasiswa dari jurusan yang memiliki keterkaitan langsung dengan bidang ekonomi dan keuangan syariah, sehingga dinilai relevan dalam memberikan persepsi terhadap kualitas layanan digital bank syariah serta minat menggunakan aplikasi mobile banking.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan**

No	Angkatan	Jumlah	Persentase %
1	2021	3	3,2 %
2	2022	60	64,5 %
3	2023	10	10,8 %
4	2024	8	8,6 %
5	2025	12	12,9 %
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut angkatan, diketahui bahwa dari total 93 responden terdapat perbedaan jumlah partisipasi pada setiap tahun masuk. Responden terbanyak berasal dari angkatan 2022 yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 64,5%. Selanjutnya diikuti oleh angkatan 2025 sebanyak 12 orang atau 12,9%, angkatan 2023 sebanyak 10 orang atau 10,8%, dan angkatan 2024 sebanyak 8 orang atau 8,6%. Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari angkatan 2021 yaitu sebanyak 3 orang atau 3,2%. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa angkatan 2022, sehingga persepsi yang diperoleh dalam penelitian ini lebih banyak merepresentasikan pengalaman dan pandangan mahasiswa pada angkatan tersebut, meskipun tetap mencakup responden dari berbagai angkatan secara keseluruhan.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	18-21	44	47,5 %
2	22- 25	49	52,7 %
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut usia, diketahui bahwa dari total 93 responden terdapat dua kelompok rentang usia. Responden dengan usia 22–25 tahun merupakan jumlah terbanyak yaitu 49 orang atau sebesar 52,7%, sedangkan responden usia 18–21 tahun berjumlah 44 orang atau sebesar 47,3%. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 22–25 tahun, namun selisihnya tidak terlalu jauh dengan kelompok usia 18–21 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian mencakup responden pada fase usia mahasiswa awal hingga akhir, sehingga persepsi yang diperoleh dinilai cukup mewakili karakteristik pengguna mobile banking di kalangan mahasiswa.

### **C. Hasil Penelitian**

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat penyajian data dibawah ini akan menjelaskan hasil penelitian dari kuisioner yang sudah di isi oleh responden yaitu mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU yang terdiri dari 16 pernyataan yaitu 8 item pernyataan kualitas layanan digital banksyariah, dan 8 item pernyataan tentang minat menggunakan aplikasi mobile banking. Dibawah ini adalah hasil presentase jawaban dari responden setiap pernyataan yang sudah diberikan.

**Tabel 4.5**  
**Persentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan Digital Bank**  
**Syariah (X)**

No	STS		TS		RG		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1	3	3,2%	-	-	-	-	35	37,6%	55	59,1%	93	100%
X2	1	1,1%	-	-	2	2,1%	33	35,4%	57	61,2%	93	100%
X3	-	-	-	-	1	1,1%	29	31,1%	63	67,7%	93	100%
X4	3	3,2%	-	-	-	-	25	26,8%	65	69,8%	93	100%
X5	-	-	-	-	-	-	33	35,4%	60	64,5%	93	100%
X6	2	2,1%	-	-	1	1,1%	27	29,0%	63	67,7%	93	100%
X7	-	-	-	-	8	8,6%	26	27,9%	59	63,4%	93	100%
X8	2	2,1%	-	-	7	7,5%	21	22,5%	63	67,7%	93	100%

Uraikan dari tabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan item pertama “Aplikasi mobile banking syariah jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,2%), yang menjawab setuju sebanyak 35 orang (37,6%) dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang (59,1%).
2. Pada pernyataan item kedua “Aplikasi mobile banking syariah dapat diandalkan untuk melakukan transaksi kapan saja dibutuhkan” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab setuju sebanyak 33 orang (35,4 %), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 orang (61,2%).
3. Pada pernyataan item ketiga “Aplikasi mobile banking syariah mudah dipahami meskipun digunakan pertama kali” yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab setuju sebanyak 29 orang (31,1%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang (67,7%).
4. Pada pernyataan item keempat “Menu dan fitur dalam aplikasi mobile banking syariah mudah digunakan tanpa bantuan orang lain” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3,2%), yang menjawab setuju sebanyak 25 orang (26,8%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 65 orang (69,8%).
5. Pada pernyataan item kelima “Proses transaksi melalui aplikasi mobile

banking syariah berlangsung dengan cepat” yang menjawab setuju sebanyak 33 orang (35,4%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 orang (64,5%).

6. Pada pernyataan item keenam “Informasi saldo dan riwayat transaksi ditampilkan dengan cepat dan akurat” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab setuju sebanyak 27 orang (29,0%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang (67,7%).
7. Pada pernyataan item ketujuh “Pihak bank syariah merespons keluhan pengguna mobile banking dengan cepat” yang menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang (8,6%), yang menjawab setuju sebanyak 26 orang (27,9%), dan yang menjawab sangat setuju 59 orang (63,4%).
8. Pada pernyataan item delapan “Solusi yang diberikan bank syariah atas masalah mobile banking sesuai dengan kebutuhan pengguna” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 orang (7,5%), yang menjawab setuju sebanyak 21 orang (22,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang (67,7%).

**Tabel 4.6**

**Persentase Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan aplikasi  
Mobile Banking (Y)**

No Item	STS		TS		RG		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	2	2,1%	-	-	2	2,1%	34	36,5%	55	59,1%	93	100%
Y2	-	-	-	-	2	2,1%	24	25,8%	67	72,0%	93	100%
Y3	1	1,1%	-	-	4	4,3%	35	37,6%	53	56,9%	93	100%
Y4	1	1,1%	-	-	3	3,2%	32	34,4%	57	61,2%	93	100%
Y5	1	1,1%	-	-	2	2,1%	35	37,6%	55	59,1%	93	100%
Y6	2	2,1%	-	-	-	-	36	38,7%	55	59,1%	93	100%
Y7	2	2,1%	-	-	4	4,3%	40	43,0%	47	50,5%	93	100%
Y8	-	-	-	-	4	4,3%	37	39,7%	52	55,9%	93	100%

Uraikan dari tabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan item pertama “Saya memperhatikan informasi dan fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking syariah” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab setuju sebanyak 34 orang (36,5%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang (59,1%).
2. Pada pernyataan item kedua “Saya tertarik untuk mengetahui perkembangan layanan mobile banking syariah” yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab setuju sebanyak 24 orang (25,8%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 67 orang (72,0%)
3. Pada pernyataan item ketiga “Saya merasa tertarik menggunakan aplikasi mobile banking syariah dalam aktivitas keuangan” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang (4,3%), yang menjawab setuju sebanyak 35 orang (37,6), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 oang (56,9%).
4. Pada pernyataan item keempat “Fitur yang tersedia dalam mobile banking syariah membuat saya ingin mencobanya” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab ragu-ragu sebsanyak 3 orang (3,2%), yang menjawab setuju sebanyak 32 orang (34,4%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 orang (61,2%).
5. Pada pernyataan item kelima “Saya memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi mobile banking syariah secara rutin” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab setuju sebanyak 35 orang (37,6 %), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang sebanyak (59,1%).
6. Pada pernyataan item keenam “Saya memilih mobile banking syariah sebagai sarana utama dalam bertransaksi keuangan” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab setuju sebanyak 36 orang (38,7%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang (59,1%).
7. Pada pernyataan item ketujuh “Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking syariah ke depannya” yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang

(4,3%), yang menjawab setuju sebanyak 40 orang (43,0%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang (50,5%).

8. Pada pernyataan item delapan “Saya bersedia merekomendasikan penggunaan mobile banking syariah kepada orang lain” yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang (4,3%), yang menjawab setuju sebanyak 37 orang (39,7%), dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 (55,9%).

## 1. Hasil Analisis Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik yaitu korelasi. Sebuah kuisioner bisa dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuisioner dinyatakan tidak valid. Sampel responden sebanyak 93 responden ( $N=93$ ) dan  $df=93-1=92$ , pada signifikan 0,05 maka nilai  $r_{tabel}$  0,203. Di bawah ini merupakan tabel hasil uji validitas dari variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X) dan minat menggunakan aplikasi mobile banking (Y) :

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel  
Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)**

Item Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,666	0,203	Valid
2	0,705	0,203	Valid
3	0,523	0,203	Valid
4	0,633	0,203	Valid
5	0,789	0,203	Valid
6	0,815	0,203	Valid
7	0,654	0,203	Valid
8	0,721	0,203	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, variabel kualitas layanan digital Bank Syariah (X) dengan 8 pernyataan yang telah diisi oleh responden pada penelitian ini, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang

artinya semua pernyataan diatas dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel**  
**Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Y)**

Item Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,715	0,203	Valid
2	0,617	0,203	Valid
3	0,734	0,203	Valid
4	0,608	0,203	Valid
5	0,629	0,203	Valid
6	0,569	0,203	Valid
7	0,639	0,203	Valid
8	0,738	0,203	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, variabel minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* (Y) dengan 8 pernyataan yang telah diisi oleh responden pada penelitian ini, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang artinya semua pernyataan diatas dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu angket yang merupakan bagian dari indikator variabel. Sebuah angket dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$  dan dikatakan tidak reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,6$ . Dibawah ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Minat Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Y)	0.806 > 0.6	8	Reliable

Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.833>0.6	8	Reliable
---	-----------	---	----------

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Variabel Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Y) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,806 dengan 8 butir pernyataan, sedangkan variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,833 dengan jumlah item yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliable.

c. Analisis Statistik deskriptif

Uji statistik deskriptif dalam penelitian ini mencakup perhitungan rata-rata (*mean*), nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi (*standard deviation*).

**Tabel 4. 10**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	93	22	40	36.66	3.740
Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)	93	28	40	36.23	3.493
Valid N (listwise)	93				

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Berdasarkan statistik deskriptif pada tabel di atas, dapat dijelaskan statistik deskriptif variabel penelitian ini sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan Digital Bank Syariah

Dari hasil uji statistik deskriptif, diketahui bahwa nilai minimum sebesar 22, nilai maksimum sebesar 40, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36.66, dan standar deviasi sebesar 3.740. Hal ini menunjukkan bahwa

secara umum kualitas layanan digital bank syariah berada pada kategori cukup tinggi dengan tingkat penyebaran data yang relatif kecil.

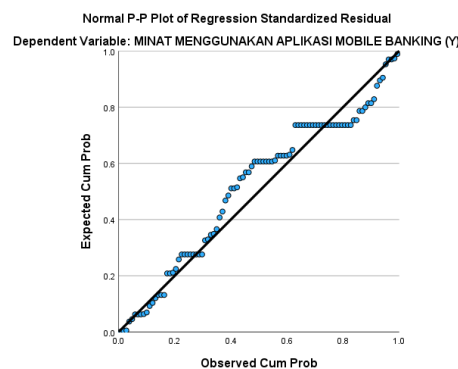
## 2) Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*

Dari hasil uji statistik deskriptif, diketahui bahwa nilai minimum sebesar 28, nilai maksimum sebesar 40, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36.23, dan standar deviasi sebesar 3.493. Hal ini menunjukkan minat responden dalam menggunakan aplikasi mobile banking tergolong tinggi dengan variasi jawaban responden yang tidak terlalu besar.

## 2. Uji Prasyarat

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas



Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

**Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot**

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik Normal P-Plot menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model residu terdistribusi secara normal. Jadi dapat disimpulkan syarat normalitas sudah terpenuhi.

#### 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas untuk mengetahui apakah multikolinearitas terjadi atau tidak, dapat dilakukan pengamatan terhadap nilai toleransi dan variance inflation factor (VIF). Nilai yang dipakai untuk tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ . Hasil Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

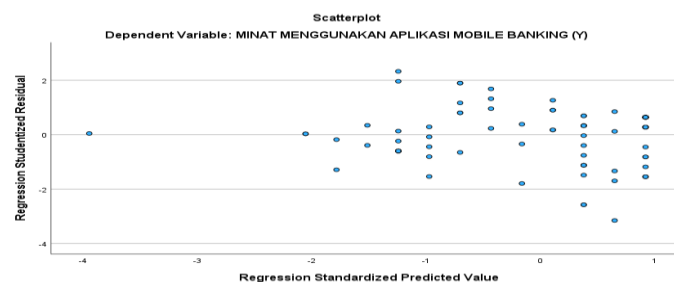
Berdasarkan tabel 4.11 diatas hasil uji Multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai pada variabel kualitas layanan digital bank syariah (X) yaitu Tolerance (1.000),  $> 0,1$  dan VIF variabel kualitas layanan digital bank syariah (X) yaitu Tolerance (1,000),  $< 10$ . Artinya masing -masing variabel penelitian tidak mempunyai persoalan multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi yang digunakan.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat tanda-tanda Heteroskedastisitas dalam suatu model, yang bisa dianalisis melalui pola yang ditampilkan pada Scatter plot. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika:

- Tidak ada pola yang terlihat dengan jelas
- Titik-titik tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol
- Titik-titik yang ada tidak membentuk pola tertentu yang teratur (seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit).

Hasil dari pengujian Heteroskedastisitas dapat dilihat pada Scatter plot yang tertera di bawah ini:



Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

**Gambar 4.2 Grafik Scatterplot**

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik acak (random), baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak menunjukkan pola atau bentuk tertentu. Maka asumsi untuk uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dapat digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 1) Uji Regresi Linear Sederhana

Model regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

**Tabel 4.12**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.374	2.776		5.178	<0.001
	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.596	0.075	0.638	7.912	<0.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Dari tabel diatas dapat ditentukan persamaan regresinya berdasarkan kolom B yang merupakan koefisien regresi pada tiap variabelnya. Jadi persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = 14.374 + 0.596X + \epsilon$$

Berikut penjelasan mengenai hasil persamaan regresi dapat implementasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 14.374 menunjukkan kualitas layanan digital Bank Syariah dalam keadaan tetap dimana tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* memiliki nilai 14.374.
- 2) Nilai koefisien kualitas layanan digital Bank Syariah sebesar 0.596 dengan arah positif menunjukkan bahwa kualitas layanan digital Bank Syariah mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* sebesar 0.596 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial dengan $t_{test}$

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (individual) yang diberikan oleh variabel independen literasi kualitas layanan digital bank syariah (X) terhadap variabel dependen minat menggunakan aplikasi mobile banking (Y). Berikut merupakan tabel hasil uji t dengan menggunakan program SPSS 29:

**Tabel 4.13**  
**Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.374	2.776		5.178	<0.001
	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.596	0.075	0.638	7.912	<0.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Tabel 4.13 diatas menjelaskan bahwa nilai uji signifikansi parsial pada variabel sebagai berikut :

Variabel kualitas layanan digital Bank Syariah (X) berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile Banking (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai X sebesar  $0,001 < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  7.912 > maka  $t_{tabel}$  1.986. Terbukti bahwa terdapat secara parsial pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan digital Bank Syariah terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Menurut (Sugiyono, 2022) Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen dapat dijelaskan. Nilai koefisien determinasi berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai  $R^2$  (mendekati satu), maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) cukup signifikan. Ini menunjukkan bahwa

model yang digunakan semakin efektif dalam menjelaskan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dan sebaliknya, hal ini dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji Model Summary**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.638 <sup>a</sup>	0.408	0.401	2.703	1.323

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2026)

Berdasarkan data tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square yaitu 0.408 atau sebesar 40% artinya variabel kualitas layanan digital Bank Syariah (X) mampu menjelaskan minat menggunakan mobile banking syariah sebesar 40% sedangkan sisanya 60%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Adapun faktor-faktor lain diluar penelitian ini yaitu tingkat kepercayaan terhadap bank, keamanan sistem, persepsi manfaat aplikasi, promosi, pengaruh lingkungan sosial, serta kemampuan penggunaan teknologi.

#### **D. Pembahasan**

Dari hasil pengujian yang dilakukan pada uji hipotesis telah membuktikan bahwa variabel kualitas layanan digital bank syariah memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $7.912 > 1.986$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0.001 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. Artinya semakin baik kualitas layanan digital yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fauzi & Rahman, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital, khususnya keandalan sistem dan kecepatan layanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan

mobile banking syariah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan perbankan digital. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Fadila, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital bank syariah yang mencerminkan prinsip amanah, transparansi, dan keadilan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan mobile banking. Dalam perspektif nilai Islam, layanan yang jujur, aman, dan bertanggung jawab akan meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga mendorong terbentuknya minat penggunaan secara berkelanjutan. Secara bersama-sama kedua penelitian ini memperkuat hasil penelitian saat ini bahwa penggabungan variabel kualitas layanan digital bank syariah terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU menilai kualitas layanan digital tidak hanya dari aspek teknis, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan respons terhadap keluhan, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan nilai-nilai Islam, seperti amanah, kejujuran, dan transparansi. Layanan yang sesuai dengan prinsip syariah mampu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan secara digital.

Selama proses pengumpulan data, peneliti juga menemukan bahwa mahasiswa yang merasakan kemudahan layanan, kejelasan informasi, serta transparansi dalam transaksi menunjukkan minat yang lebih tinggi dalam menggunakan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital bank syariah dapat menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital di kalangan mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan digital bank syariah pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dari penilaian mahasiswa terhadap aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta respons terhadap keluhan yang sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Tingkat minat mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU dalam menggunakan aplikasi mobile banking tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari adanya perhatian, ketertarikan, keinginan, serta tindakan mahasiswa dalam menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.
3. Kualitas layanan digital bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai thitung > ttabel ( $7.912 > 1.986$ ) dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi bank syariah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek keandalan sistem, keamanan data, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kecepatan layanan. Selain itu, bank syariah juga perlu meningkatkan respons terhadap keluhan pengguna agar tercipta rasa aman dan nyaman dalam menggunakan mobile banking.

2. Bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU diharapkan dapat memanfaatkan layanan mobile banking syariah secara optimal, bijak, dan bertanggung jawab dalam menunjang aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Mahasiswa juga perlu meningkatkan literasi digital serta pemahaman mengenai keamanan transaksi agar terhindar dari berbagai risiko penyalahgunaan teknologi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi minat penggunaan mobile banking syariah, seperti kepercayaan, kepuasan, persepsi risiko, dan kualitas sistem informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian serta menggunakan metode yang berbeda agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afandi, Syahrul Amsari, Isra Hayati, M. A. L. (2024). *Meningkatkan Efektivitas Lembaga Filantropi: Implementasi Platform Penggalangan Dana Digital Untuk Lazismu Medan Kota*. 9(5), 745–753.
- Aisyah, M. (2023). Efek Perilaku dan Persepsi Milenial terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 12(2), 214–230. <https://doi.org/10.33059/jmk.v12i2.7532>
- Ajzen, I. (1991). Theory of Planned Behavior. *Journal of Social Psychology*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Amsari, S., Harahap, I., & Nawawi, Z. M. (2024). *Transformasi Paradigma Pembangunan Ekonomi: Membangun Masa Depan Berkelanjutan melalui Perspektif Ekonomi Syariah*. 8(1), 729–738. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1703>
- Anggi Listia, & Mutiah Khaira Sihotang. (2024). Pengaruh Digital Payment dan E-Commerce terhadap Perilaku Konsumtif: Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7), 5730–5744. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3476>
- Audina, I., & Albina, M. (2025). *Strategi Analisis Data dalam Penelitian Pendidikan: Telaah Literatur terhadap Model, Teknik, dan Perangkat Pendukung*. 240–250.
- Cahyana, D. A., & Azwari, P. C. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitaas Pelayanan dan Keunggulan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah. *Multidisciplinary Journal of Education, Economic and Culture*, 1(2), 103–116. <https://doi.org/10.61231/mjeec.v1i2.100>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti, & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Egistin, D. P., Rauza, M. Y., Ramadhan, R. H., Ramadani, S., & Kunci, K. (2025). *Analisis regresi linier sederhana dan penerapannya*. 1(2), 69–78.
- Fadila, A. N. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kompatibilitas Dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia* ....

[https://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/11451/%0Ahttps://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/11451/1/ANDINI NURUL FADIA.pdf](https://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/11451/%0Ahttps://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/11451/1/ANDINI%20NURUL%20FADIA.pdf)

- Fauzi, A., & Rahman, R. (2022). Analisis kualitas layanan digital terhadap minat penggunaan mobile banking syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 5(2), 67–80.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, L. (2023). Kualitas layanan digital dan kepercayaan nasabah bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Modern*, 8(1), 41–55.
- Halimatussaqdiah, Ahmad Afandi, P. akhiruddin S. (2025). Investasi Syariah Di Era ; Tantangan Dan Peluang Manajemen. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2. <https://ejournalstisnuaceh.com/index.php/JHES/article/download/114/87>
- Indah Rezqi Vitria Ma, & Syahrul Amsari. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, dan Brand Image Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan Syariah: Studi Kasus Mahasiswa FAI UMSU. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 3390–3401. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.2088>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Kurniawan, D. (2022). Digitalisasi perbankan syariah dan perilaku pengguna. *Jurnal Manajemen Syariah*, 7(1), 14–28.
- Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>
- Mustika Raudhatul Jannah, & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 11(1), 105–123. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v11i1.3302>
- Mutiah Khaira Sihotang, Uswah Hasanah, I. H. (2022). *Model Penentuan Faktor-Faktor Profitabilitas Bank Syariah Dengan Mengukur Variabel Internal Dan Eksternal*. 5(1), 235–251.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1177/002224298806400106>

- Pratama, R. (2019). Penerimaan teknologi dalam layanan perbankan syariah. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 3(2), 41–56.
- Putri, L. A. (2022). Minat dan perilaku penggunaan mobile banking syariah. *Jurnal Keuangan Islam Modern*, 6(1), 30–45.
- Rahman, M., & Yusuf, A. (2024). Pengaruh kualitas layanan digital bank syariah terhadap niat penggunaan mobile banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 33–47.
- Rahmawati, D. (2021). Minat mahasiswa terhadap penggunaan mobile banking syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 5(2), 85–97.
- Riyan Pradesyah, Munawaroh, R. F. P. (2025). *Pengaruh Pembayaran Non- Tunai dan Biaya Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan M-Banking*. 8(3), 8148–8159.
- Septiani, N., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap minat menggunakan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 210–220.
- Setiawati, E. E., Arifin, R., & Andriko, A. (2024). *Studi Komparatif Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking*. [http://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/%0Ahttp://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/1/skripsi\\_eka\\_setiawati.pdf](http://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/%0Ahttp://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/1/skripsi_eka_setiawati.pdf)
- Siregar, P. A. (2020). Risiko Keuangan Dan Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia No Title. *Risiko Keuangan Dan Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia*, 5(1), 120–141.
- Siregar, Y. Y., & Hayati, I. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. <https://share.google/ViFAZNdfWcaqCxH7X>
- Syahrani, N., & Akhiruddin Siregar, P. (2025). PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DAN PRODUK YANG INOVASI TERHADAP MINAT GENERASI Z PADA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA FAI UMSU). In *Jurnal Ekonomi Islam* (Vol. 2025, Issue 1).
- Triwibowo, A., & Sy, N. (2025). *Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah di Era Digital*. 01(01), 1–9.
- Umar, H. (2020). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/metode-penelitian-untuk-skripsi-dan-tesis-bisnis-ed-revisi/#:~:text=Buku ini menyajikan tentang penelitian,akuntansi%2Coperasional dan manajemen strategik.>

Yusuf, M. (2023). Kualitas layanan digital dan loyalitas nasabah bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Nasional*, 9(2), 66–81.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites. *Journal of Marketing*, 48(1), 1–24. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.4.58.185>

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### KUISIONER PENELITIAN

---

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Penulis bernama Rindu Kinanti, mahasiswa angkatan 2022, yang saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Kuesioner ini berhubungan dengan variabel yang saya angkat yaitu: "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU".

Kuesioner ini ditujukan khusus untuk mahasiswa aktif Fakultas Agama Islam UMSU yang pernah menggunakan atau minimal mengetahui aplikasi mobile banking.

Seluruh data yang diberikan bersifat dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik. Identitas responden dijamin kerahasiaannya dan tidak diungkapkan kepada pihak mana pun. Serta hasil penelitian disajikan dalam bentuk data agregat tanpa menyebutkan identitas individu.

Demikian yang dapat saya sampaikan, atas kesediaan dan partisipasi saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

#### A. Identitas Responden

- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| Nama          | : |  |
| Email         | : |  |
| Jenis Kelamin | : | <input type="checkbox"/> Perempuan <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> Laki-Laki</span>                                   |
| Jurusan       | : | <input type="checkbox"/> Pendidikan Agama Islam <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Pendidikan Anak Islam Usia Dini</span> |
|               |   | <input type="checkbox"/> Manajemen Bisnis Syariah <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Ilmu Falak</span>                    |
|               |   | <input type="checkbox"/> Perbankan Syariah <span style="margin-left: 20px;"></span>  |
| Angkatan      | : | <input type="checkbox"/> 2021 <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 2024</span>   |
|               |   | <input type="checkbox"/> 2022 <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 2025</span>   |
|               |   | <input type="checkbox"/> 2023 <span style="margin-left: 200px;"></span>  |
| Usia          | : | <input type="checkbox"/> 18- 21 Tahun <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 22- 25 Tahun</span>                             |

## B. INSTRUKSI PENGISIAN

Berikan Jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda. Gunakan skala likert 1-5

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
ST	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

## C. Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Aplikasi mobile banking syariah jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan					
2	Aplikasi mobile banking syariah dapat diandalkan untuk melakukan transaksi kapan saja dibutuhkan					
3.	Aplikasi mobile banking syariah mudah dipahami meskipun digunakan pertama kali					
4.	Menu dan fitur dalam aplikasi mobile banking syariah mudah digunakan tanpa bantuan orang lain					
5	Proses transaksi melalui aplikasi mobile banking syariah berlangsung dengan cepat					
6	Informasi saldo dan riwayat transaksi ditampilkan dengan cepat dan akurat					
7	Pihak bank syariah merespons keluhan pengguna mobile banking dengan cepat					
8	Solusi yang diberikan bank syariah atas masalah mobile banking sesuai dengan kebutuhan pengguna					

**D. Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Saya memperhatikan informasi dan fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking syariah					
2	Saya tertarik untuk mengetahui perkembangan layanan mobile banking syariah					
3.	Saya merasa tertarik menggunakan aplikasi mobile banking syariah dalam aktivitas keuangan					
4.	Fitur yang tersedia dalam mobile banking syariah membuat saya ingin mencobanya.					
5	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi mobile banking syariah secara rutin					
6	Saya memilih mobile banking syariah sebagai sarana utama dalam bertransaksi keuangan					
7	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking syariah ke depannya					
8	Saya bersedia merekomendasikan penggunaan mobile banking syariah kepada orang lain					

## Lampiran 2

### Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)

		Correlations								
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	TOTAL
X.1	Pearson Correlation	1	0.297**	0.173	0.567**	0.403**	0.454**	0.203	0.370**	0.666**
	Sig. (2-tailed)		0.004	0.098	<0.001	<0.001	<0.001	0.051	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.2	Pearson Correlation	0.297**	1	0.584**	0.224*	0.571**	0.546**	0.449**	0.390**	0.705**
	Sig. (2-tailed)	0.004		<0.001	0.031	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.3	Pearson Correlation	0.173	0.584**	1	0.156	0.501**	0.353**	0.303**	0.152	0.523**
	Sig. (2-tailed)	0.098	<0.001		0.136	<0.001	<0.001	0.003	0.145	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.4	Pearson Correlation	0.567**	0.224*	0.156	1	0.337**	0.533**	0.153	0.300**	0.633**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	0.031	0.136		<0.001	<0.001	0.144	0.004	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.5	Pearson Correlation	0.403**	0.571**	0.501**	0.337**	1	0.651**	0.628**	0.464**	0.789**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.6	Pearson Correlation	0.454**	0.546**	0.353**	0.533**	0.651**	1	0.375**	0.550**	0.815**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001		<0.001	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.7	Pearson Correlation	0.203	0.449**	0.303**	0.153	0.628**	0.375**	1	0.606**	0.654**
	Sig. (2-tailed)	0.051	<0.001	0.003	0.144	<0.001	<0.001		<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X.8	Pearson Correlation	0.370**	0.390**	0.152	0.300**	0.464**	0.550**	0.606**	1	0.721**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	0.145	0.004	<0.001	<0.001	<0.001		<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
TOTAL	Pearson Correlation	0.666**	0.705**	0.523**	0.633**	0.789**	0.815**	0.654**	0.721**	1
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Y)

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	0.522**	0.377**	0.245*	0.530**	0.351**	0.252*	0.469**	0.715**
	Sig. (2-tailed)		<0.001	<0.001	0.018	<0.001	<0.001	0.015	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.2	Pearson Correlation	0.522**	1	0.215*	0.397**	0.430**	0.262*	0.283**	0.275**	0.617**
	Sig. (2-tailed)	<0.001		0.039	<0.001	<0.001	0.011	0.006	0.008	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.3	Pearson Correlation	0.377**	0.215*	1	0.422**	0.274**	0.283**	0.592**	0.633**	0.734**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	0.039		<0.001	0.008	0.006	<0.001	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.4	Pearson Correlation	0.245*	0.397**	0.422**	1	0.214*	0.321**	0.248*	0.382**	0.608**
	Sig. (2-tailed)	0.018	<0.001	<0.001		0.039	0.002	0.016	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.5	Pearson Correlation	0.530**	0.430**	0.274**	0.214*	1	0.271**	0.241*	0.377**	0.629**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	0.008	0.039		0.009	0.020	<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.6	Pearson Correlation	0.351**	0.262*	0.283**	0.321**	0.271**	1	0.168	0.279**	0.569**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	0.011	0.006	0.002	0.009		0.107	0.007	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.7	Pearson Correlation	0.252*	0.283**	0.592**	0.248*	0.241*	0.168	1	0.483**	0.639**
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.006	<0.001	0.016	0.020	0.107		<0.001	<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y.8	Pearson Correlation	0.469**	0.275**	0.633**	0.382**	0.377**	0.279**	0.483**	1	0.738**
	Sig. (2-tailed)	<0.001	0.008	<0.001	<0.001	<0.001	0.007	<0.001		<0.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
TOTAL	Pearson Correlation	0.715**	0.617**	0.734**	0.608**	0.629**	0.569**	0.639**	0.738**	1
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 3

#### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.833	8

#### Uji Reliabilitas Variabel Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Y)

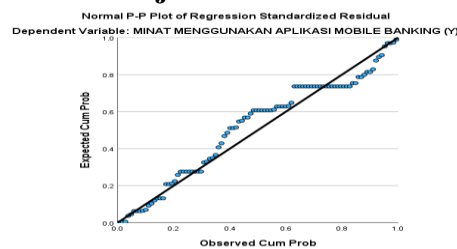
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.806	8

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	93	22	40	36.66	3.740
Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)	93	28	40	36.23	3.493
Valid N (listwise)	93				

#### Uji Prasyarat

##### Uji Normalitas

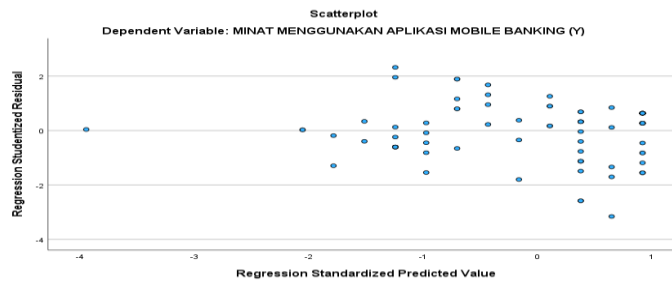


##### Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Y)

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Regresi Linear Sederhana

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.374	2.776		5.178	<0.001
	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.596	0.075	0.638	7.912	<0.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)

## Uji Parsial (Uji t)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.374	2.776		5.178	<0.001
	Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)	0.596	0.075	0.638	7.912	<0.001

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)

## Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.638 <sup>a</sup>	0.408	0.401	2.703	1.323

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Digital Bank Syariah (X)

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Y)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

<https://fal.umsu.ac.id> [fal@umsu.ac.id](mailto:fal@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 61/II.3/UMSU-01/F/2026 05 Syaban 1447 H  
 Lamp : - 24 Januari 2026 M  
 Hal : Izin Riset

Kepada Yth :  
**Mahasiswa Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
 di-

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rindu Kinanti  
 NPM : 2201280016  
 Semester : VII  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan I



Spes. Prof. Dr. Rizka Harfiani., M.Psi

NIDN : 0103117503

*Pertinggal*





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/11/2024  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fal.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 149/II.3/UMSU-01/F/2026 13 Ramadhan 1447 H  
 Lamp : - 02 Maret 2026 M  
 Hal : Balasan Izin Riset

Kepada Yth :  
 Dekan Fakultas Agama Islam  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
 di-  
 Medan

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, menindak lanjuti surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan dengan nomor surat : 61/II.3/UMSU-01/F/2026, perihal : izin riset, maka dengan ini kami Fakultas Agama Islam UMSU memberikan izin untuk mengadakan riset atas nama mahasiswa :

Nama : Rindu Kinanti  
 NPM : 2201280016  
 Semester : VIII  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU (Studi Kasus Mahasiswa FAI UMSU)

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan I

  
 Assoc. Prof. Dr. Rizka Harfiani., M.Psi  
 NIDN : 0103117503

CC. File



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****i. DATA PRIBADI**

Nama : Rindu Kinanti  
NPM : 2201280016  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 23 Juli 2004  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : JL. Rumah Potong Hewan No 70 LK IX  
Email : [rindukinanti631@gmail.com](mailto:rindukinanti631@gmail.com)

**ii. DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Abu Yakub  
Nama Ibu : Rismawati  
Alamat Orang Tua : JL. Rumah Potong Hewan No 70 LK IX

**iii. JENJANG PENDIDIKAN**

Tahun 2010-2016 : SD Swasta Handayani  
Tahun 2016- 2019 : SMP Negeri 42 Medan  
Tahun 2019- 2022 : SMA Swasta Laksamana Martadinata  
Tahun 2022- 2026 : S1 -Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Agama Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Medan, 13 Maret 2026

Peneliti



Rindu Kinanti