

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
LAYANAN *BSI MOBILE* DI WILAYAH KECAMATAN  
SETU BEKASI TIMUR**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**Dosen Pembimbing : Nur Melinda Lestari SE.I., M.H**

**Oleh :**

**WIDIA SANTIKA PUTRI**

**NIM : 1907025050**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
TAHUN 2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BSI *MOBILE* DI WILAYAH KECAMATAN SETU BEKASI TIMUR” merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
3. Jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Jakarta Selatan.

Jakarta, 20 November 2023



Widia Santika Putri

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *BSI Mobile* Di Wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur”, telah ditulis oleh Widia Santika Putri, NIM: 1907025050, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Pembimbing,



Nur Melinda Lestari, SE.I., M.H

## PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

### PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI






Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan BSI Mobile di Wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur". Ditulis oleh Widia Santika Putri, NIM: 1907025050, telah diujikan pada hari Kamis 30 November 2023, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Prof. Dr. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



**Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., MA., Ph.D.**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<b><u>Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., MA., Ph.D.</u></b>		<u>16/1/24</u>
Ketua		
<b><u>Dr. Purwidiyanto, MA.</u></b>		<u>16/1/24</u>
Sekretaris		
<b><u>Nur Melinda Lestari, M.H.</u></b>		<u>16/01/2024</u>
Anggota/Pembimbing		
<b><u>Dr. Gusniarti, MA.</u></b>		<u>2/1-2024</u>
Anggota/Penguji 1		
<b><u>Eko Susanto, S.E., Sy., M.Si.</u></b>		<u>16/1 2024</u>
Anggota/Penguji 2		

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'Alamin*, Segala puji dan syukur, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesabaran, kekuatan, kesehatan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan BSI Mobile Di Wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur”** dengan baik sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada :

1. Ibunda Nur Melinda Lestari, SE.I., M.H. selaku dosen pembimbing yang dengan tulus bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan dengan sangat teliti serta sabar hingga terselesainya penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Ibunda Ai Fatimah Nur Fuad, LC, MA, PhD. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
3. Bapak Dr. Purwidiyanto, M.A. selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
4. Ibunda Nur Melinda Lestari, SE.I., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
5. Bapak Dr. Ari Khairurrijal Fahmi, M.Pd. selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
6. Ibunda Mitra Sami Gultom, M.E.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
7. Seluruh Dosen Pengampu mata kuliah Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka yang telah

- memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dalam menempuh pendidikan selama 4 tahun di Program Studi Perbankan Syariah.
8. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Mamah Santi dan Bapak Syahril Tanjung. Yang selalu menjadi alasan penulis untuk dapat bertahan serta selalu menjadi penguat dalam setiap langkah dan harapan untuk membahagiakan mereka. Teruntuk mamah yang tak pernah henti menguntai lantunan doa disetiap sujudnya, terima kasih untuk segala cinta, kasih sayang, motivasi, dukungan baik moril maupun materil dan segala pengorbanannya.
  9. Kedua kakak yang sangat saya sayangi, Uni Febrianti dan Aa Halviandri. Yang selalu mendukung, memberikan semangat serta motivasi agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
  10. Kedua kaka ipar yang juga sangat saya sayangi, ka Syafii dan teh Kasinita yang selalu memberikan semangat juga dukungan kepada penulis, dan untuk ketiga keponakan tersayang, Viska, Qyara, dan Zidan.
  11. Rahmatuloh Aldika, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu menemani penulis dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
  12. Sahabat penulis Cameila Alya Yahya, terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, dan juga sahabat penulis dibangku kuliah, Dara Adira Putri, Ayu Ayifa, Syahkanya Larasati, dan Alfiani, yang telah menemani manis pahit cerita perkuliahan selama 4 tahun lamanya.
  13. Seluruh teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2019.
  14. Terima kasih pada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, termasuk para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket kuesioner penelitian ini.
  15. Terima kasih teruntuk almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari

kata sempurna. Hal itu disebabkan keterbatasan kemampuan, waktu, dan referensi yang dimiliki.

16. Terakhir untuk diri saya sendiri, Widia Santika Putri. Terima kasih untuk selalu bertahan, tak pernah memutuskan untuk menyerah, sesulit apapun proses dalam penyelesaian studi ini.

Jakarta, 20 November 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Widia Santika Putri', written in a cursive style.

(Widia Santika Putri)

## ABSTRAK

Widia Santika Putri, 1907025050, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *BSI Mobile* Di Wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *BSI Mobile* Di Wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan 100 sampel responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 29.0 dan analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial variabel persepsi kemudahan (X1) mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile* (Y) memperoleh hasil uji t,  $t_{hitung} 7,032 > t_{table} 1,985$ , dengan nilai Sig  $0,00 < 0,05$ . Lalu variabel persepsi manfaat (X2) secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile* (Y) dengan peroleh data uji t,  $t_{hitung} 4,745 > t_{table} 1,985$ , dengan nilai Sig  $0,013 > 0,05$ . Dan variabel persepsi keamanan (X3) secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile* (Y) dengan peroleh data uji t,  $t_{hitung} 2,526 > t_{table} 1,985$ , dengan nilai Sig  $0,00 < 0,05$ . Artinya variabel persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile* di wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur dengan memperoleh hasil pada uji F dengan simultan  $0,000 < 0,05$ , serta nilai  $f_{hitung} 77,080 > f_{tabel} 2,700$ . Dengan hasil nilai koefisien determinasi *adjusted R Square* sebesar 69,7% yang berarti kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile* di wilayah Kecamatan Setu Bekasi Timur dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan, sedangkan 30,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dalam kajian empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan *BSI Mobile*.

**Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Manfaat, Keamanan, dan Kepuasan Pengguna BSI Mobile.**



## ABSTRACT

Widia Santika Putri, 1907025050, The Effect of Perceptions of Ease, Benefits, and Security on the Satisfaction of BSI Mobile Service Users in the Setu District, East Bekasi. Thesis, Sharia Banking Study Program. Faculty of Islamic Religion, Prof. Dr. Hamka Muhammadiyah University.

This study aims to analyze the effect of perceived convenience, benefits, and security on the satisfaction of BSI Mobile service users in the Setu District, East Bekasi. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. Data collection through a questionnaire with 100 sample respondents. The analysis method used is multiple linear regression. Data processing techniques using SPSS version 29.0 and data analysis, namely validity test, reliability test, multiple regression test, and hypothesis testing. Based on the results of hypothesis testing partially the perceived convenience variable (X1) affects of satisfaction of BSI Mobile service users (Y) obtaining the t test results, t count  $7.032 > t$  table 1.985, with a Sig value of  $0.00 < 0.05$ . Then the perceived benefit variable (X2) partially affects of satisfaction of BSI Mobile service users (Y) by obtaining t test data, t count  $4.745 > t$  table 1.985, with a Sig value of  $0.013 > 0.05$ . And the perceived security variable (X3) partially affects of satisfaction of BSI Mobile service users (Y) by obtaining t test data, t count  $2.526 > t$  table 1.985, with a Sig value of  $0.00 < 0.05$ . This means that the variables of perceived convenience, benefits, and security simultaneously have a significant positive effect on the satisfaction of BSI Mobile service users in the Setu District of East Bekasi by obtaining results in the F test with a simultaneous  $0.000 < 0.05$ , and an f count value of  $77.080 > f$  table 2.700. With the results of the adjusted R Square coefficient of determination of 69.7%, which means that the level of satisfaction of BSI Mobile service users in the Setu District of East Bekasi is influenced by perceptions of convenience, benefits, and security, while 30.3% is influenced by other factors outside this study. The results of this study can provide additional information in empirical studies regarding the effect of perceived convenience, benefits, and security on the satisfaction of BSI Mobile service users.

**Keywords: Perceived Ease, Benefits, Security, and User Satisfaction BSI Mobile.**