

**PENGARUH FAKTOR KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING DI BANK MANDIRI SYARIAH YOGYAKARTA**

*influence of future of utilization, easy and trust to the interest of customers using the
internet banking in bank mandiri syariah Yogyakarta*

skripsi

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam**

Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

INTAN DESTANITA WIAGSA

13423042

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Intan Destanita Wiagsa
NIM : 13423042
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh faktor kebermanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulis Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 16 April 2018



Intan Destanita Wiagsa



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta
Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail: fiai@uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 3 April 2018
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Kebermanfaatan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta
Disusun oleh : INTAN DESTANITA WIAGSA
Nomor Mahasiswa : 13423042

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Siti Achiria, SE, MM (.....)
Penguji I : Soya Sobaya, SEI, MM (.....)
Penguji II : Tulasmi, SE, MEI (.....)
Pembimbing : Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM (.....)

Yogyakarta, 10 April 2018

Dekan,



Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

- Syari'ah/Ahwal Al-Syakhshiyah, Akreditasi A berdasarkan SK No. 112/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2015
- Pendidikan Agama Islam, Akreditasi A berdasarkan SK No. 502/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2015
- Ekonomi Islam, Akreditasi B berdasarkan SK No. 372/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2014

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur, tugas akhir ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, terima kasih banyak selama ini atas segalanya yang telah diberikan, tidak pernah lelah dan lupa untuk selalu senantiasa mendoakan dan memberi dukungan demi kelancaran dan keberhasilanku

Kepada:

Bapak Ir.H Agus Sudharto, M.T dan Ibu Hj. Dewi Ratih, Spd

MOTTO

وَأَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنَهُمْ خُلُقًا

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti

’Dan orang mukmin yang paling sempurna imannya adalah mereka yang paling baik akhlaknya’.

(HR.Ahmad)

الْوَقْتُ كَالسَّيْفِ إِنْ لَمْ تَقْطَعْهَا فَطَعَكَ

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

ABSTRAK
PENGARUH FAKTOR KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING DI BANK MANDIRI SYARIAH YOGYAKARTA

Intan Destanita Wiagsa
13423042

Saat ini dunia perbankan Indonesia sudah sangat berkembang, terutama sistem perbankan syariah yang muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Di saat yang sama, saat ini terbentuk pula masyarakat digital yang dipacu oleh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat intensif termasuk di bidang perbankan atau yang dikenal dengan sebutan *internet banking*. Terkait hal tersebut, demi memberikan fasilitas kepada para nasabah dalam melakukan kegiatannya, perbankan syariah bekerja sama dengan penyedia jasa di bidang teknologi informasi dan komunikasi membangun sistem informasi dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses transaksi yang ada di perbankan syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Faktor Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah data primer yaitu data yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner pada objek penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui beberapa hal antara lain: variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 dan variabel persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dengan nilai probabilitas sebesar 0,002

Kata Kunci : internet banking, minat nasabah,kepercayaan, kebermanfaatan, kemudahan

ABSTRACT

INFLUENCE OF FUTURE OF UTILIZATION, EASY AND TRUST TO THE INTEREST OF CUSTOMERS USING THE INTERNET BANKING IN BANK MANDIRI SYARIAH YOGYAKARTA

Intan Destanita Wiagsa
13423042

The Indonesia's banking industry nowadays has been rapidly developing, especially the Sharia banking system (which is based on Islamic law) that emerged as the dynamics of conventional bank development. At the same time, digital society has been formed and driven by the highly intensive development and application of information and communication technology (ICT), including in the banking sector or known as internet banking. In that regard, Sharia banking and information and communication technology (ICT) service providers collaborates to build information systems and special application that can simplify all existing transaction processing in sharia banking. The purpose of this research is to observe the influence of trust factor towards customer's interest to use internet banking. This research uses Technology Acceptance Model (TAM) This quantitative research uses primary data i.e. data obtained by spreading questionnaires on the object of research, while the analysis tool used in this research is multiple linear analysis. Based on the results of the research, there are some findings, among others: the perception of perceived benefit variable positively affect the customer's interest to use internet banking with the probability of 0.000 the perception of ease of use variable positively affect the customer's interest to use internet banking with the probability of 0.000 and the perception of trust variable positively affect the customer's interest to use internet banking with the probability of 0.002

Keywords: internet banking, customer interest, trust, usability, convenience

**KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Th.1987

Nomor: 0543b/U/1987

TRANSLITERASI ARAB – LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda , dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	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 yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa'ala
ذُكِرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yazhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَوَّلَ	- haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... ا... يَ	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... يِ	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وَ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- qāla
-------	--------

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

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

2) Ta'marbutah mati

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

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍah al-aṭfāl

- rauḍatul aṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah

-al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةَ - talḥah

E. Syaddah

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

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

الْبِرِّ - al-birr

الْحَجِّ - al-ḥajj

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu **ال** namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

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

3) Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيعُ	- al-badī'u
الجَلَالُ	- al-jalālu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuzūna
النَّوْءُ	- an-nau'

شَيْءٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أَمْرٌ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn Wa innallāha lahuwa khairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almīzān Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	Ibrāhīm al-Khalīl Ibrāhīmūl-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ بَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhi majrehā wa mursahā
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīla Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīlā

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:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓi bibakkata mubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al- Qur'ānu
	Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdu lillāhi rabbil al-'ālamīn Alhamdu lillāhi rabbilil 'ālamīn

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

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amru jamī'an Lillāhil-amru jamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāha bikulli syai'in 'alīm

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 di sertai dengan pedoman Tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضِلِّ اللَّهُ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ.

Alhamdulillah rabbil'alamîn, Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya sehingga pnyusun dapat menyelesaikan segala sesuatu hingga sampai pada tahap penyelesaian tugas akhir ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Penulisan skripsi dengan judul. *Pengaruh faktor kebermanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta.*

Penelitian ini merupakan karya seserhana yang ditulis sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam (FIAD), Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, oleh karenanya penyusun mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Bapak Dr. Tamyiz Mukharrom, M.A
3. Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakutas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag,
4. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Anton Priyo Nugroho Dr., S.E., M.M., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, untuk selalu membimbing dan mengarahkan penyusun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas segala ilmu dan bantuannya untuk menyelesaikan urusan penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Orang tua Bapak Agus Sudharto dan Ibu Dewi Ratih yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya untuk penyusun sehingga dimudahkan dan dilancarkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Adik saya Emerald Firdaus Wiagsa yang senantiasa memberikan motivasi dan doanya demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terdekat saya Afwah Indah Muntazah, Dwiyanti, Hulaefah, Prilly Aditya, Ami Annisa, Annisa Maulida, Teman Seperjuangan Ismiyanti, Lu'lu', Salma, Tiwi, Teman-Teman KKN Untit 284 yang sudah banyak membantu serta teman-teman EKIS 2013 dan seluruh teman-teman yang senantiasa memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih.

Selayaknya manusia yang jauh dari kesempurnaan, penyusun menyadari jika baik penulisan skripsi ini ataupun selama proses pembelajaran di kampus mungkin belum sesuai harapan pihak terkait, teman-teman, ataupun masyarakat, tetapi apapun yang menjadi hasilnya, inilah hal yang paling optimal yang bisa penyusun persembahkan guna menjadi generasi penerus bangsa sesuai yang diharapkan. Kritik dan saran yang bermanfaat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan yang akan datang. Akhir kata, semoga apa yang penyusun persembahkan dapat bermanfaat. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Yogyakarta, 16 April 2018
Penyusun



Intan Destanita Wiagsa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II Telaah Pustaka dan Landasan Teori.....	15
A. Telaah Pustaka	21
B. Landasan Teori	21
1) Technology Acceptance Model (TAM)	21
2) Internet Banking	23
a) Pengertian Internet Banking	23
3) Keagenan Teori perilaku konsumen.....	26
a) Pengertian perilaku konsumen	26
b) Perilaku konsumen muslim.....	28

4) Teori minat	29
5) Teori kepercayaan	34
C. Hipotesis	38
D. Kerangka Penelitian.....	38
BAB III Metode Penelitian	43
A. Desain Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Objek Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Sumber Data	45
F. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	48
BAB IV Analisis dan Pembahasan	57
A. Gambaran Umum Perusahaan	57
1) Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri	57
BAB V Kesimpulan	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu</u>	16
<u>Tabel 3.1 Contoh Kuesioner</u>	92
<u>Tabel 3.2 kisi-kisi Variabel kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepercayaan</u>	48
<u>Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas</u>	50
<u>Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas</u>	51
<u>Tabel 4.1 Jenis Kelamin</u>	61
<u>Tabel 4.2 Usia Responden</u>	59
<u>Tabel 4.3 Pekerjaan</u>	59
<u>Tabel 4.4 Transaksi yang Dilakukan</u>	60
<u>Tabel 4.5 Perangkat yang Digunakan</u>	65
<u>Tabel 4.6 Deskriptif Variabel</u>	66
<u>Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi kebermanfaatan</u>	67
<u>Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi kemudahan</u>	68
<u>Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kepercayaan</u>	69
<u>Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Nasabah</u>	70
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas</u>	71
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas</u>	72
<u>Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas</u>	73
<u>Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda</u>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar Gambar 2.1 Proses pengambilan keputusan.....	17
Gambar 2.2 bagan reori Davis 1989.....	24
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian.....	28